



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES
UBICADOS EN LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2013”.**

***TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE CONTADOR PÚBLICO AUDITOR***

DIRECTOR: ING. JUAN CARLOS AGUIRRE MAXI

AUTORAS: JESSICA ELIZABETH CÁRDENAS GUAMÁN

MARTHA VIOLETA ILLESCAS GUILLÉN

CUENCA- ECUADOR

2014



RESUMEN

El presente estudio contiene un análisis del Impacto que ha causado la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en los Contribuyentes Especiales ubicados en la ciudad de Cuenca durante el periodo 2013 desde varios puntos de vista de acuerdo al tipo y tamaño del contribuyente.

El objetivo principal de esta investigación es determinar cuál es el impacto que ha ocasionado este nuevo sistema en este tipo de contribuyentes, de los cuales gracias a su cooperación hemos podido recopilar a través de entrevistas y cuestionarios estructurados, información relevante acerca del tema la cual constituye la base para el análisis conducente a la determinación de dicho impacto.

Tras el análisis y la determinación del impacto que ha causado el Sistema de Facturación Electrónica en cada uno de estos contribuyentes, tanto desde el punto de vista administrativo, financiero, fiscal, social así como ambiental hemos podido llegar a tener una percepción global del Impacto que ha tenido este Sistema el cual ha sido positivo ya que con su implementación se logra agilizar procesos, ahorrar tiempo y recursos, es decir queda constatado que este sistema evidentemente está cumpliendo los objetivos para los cuales fue inicialmente instaurado.

PALABRAS CLAVES

Sistema de Facturación Electrónica, Firma Electrónica, Contribuyentes Especiales, Análisis, Impacto.



ABSTRACT

This study provides an analysis of the impact that caused the Implementation of Electronic Invoicing System in Special Taxpayers located in the city of Cuenca during the period of 2013 from several points of view, according to the type and size of the taxpayer.

The main objective of this research is to determine the impact that this new system has resulted in this type of taxpayers, which thanks to their cooperation we have gathered through structured interviews and questionnaires, relevant information about the topic, which is the basis for the analysis, leading to the determination of the impact.

After analyzing and determining the impact that caused the Electronic Billing in each of these taxpayers, in terms of administrative, financial, fiscal, social and environmental points of view, we have come to have a global perception of the Impact that this system has had, which has been positive since its implementation. An expedited process has been achieved, saving time and resources, it is found that this system is obviously fulfilling the objectives for which it was originally established.

KEYWORDS

Electronic Billing System, Electronic Signature, Special Taxpayers, Analysis, Impact.



ÍNDICE

PORTADA.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE	4
AGRADECIMIENTO.....	11
DEDICATORIA.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPITULO 1: CONTRIBUYENTES APTOS PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	15
1.1 TIPOS DE CONTRIBUYENTES.....	15
1.1.1 PERSONAS NATURALES.....	15
1.1.2 PERSONAS JURÍDICAS O SOCIEDADES	16
1.2 CLASES DE CONTRIBUYENTES	18
1.2.1 CONTRIBUYENTES RISE.....	18
1.2.2 OTROS	18
1.2.3 CONTRIBUYENTES ESPECIALES	19
1.3 DESCRIPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES QUE SE HAN ACOGIDO A LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	21
1.3.1 ETAPA EP	21
1.3.2 EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTROSUR.....	27
1.3.3 CURTIEMBRE RENACIENTE S.A.	32
1.4 PERFIL DE CONTRIBUYENTES APTOS PARA EMITIR COMPROBANTES ELECTRÓNICOS.....	34
CAPITULO 2: MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL	36
2.1 COMPROBANTES ELECTRÓNICOS	36
2.1.1 TIPOS DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS.....	36
2.2 SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	37
2.3 LA FACTURA ELECTRÓNICA.....	37
2.3.1 OBJETIVOS DE LA FACTURA ELECTRÓNICA.....	37
2.3.2 VENTAJAS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	38
2.3.3 DESVENTAJAS DE LA FACTURA ELECTRÓNICA	39
2.3.4 FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA.....	39



2.3.5	FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN ETAPA EP.....	43
2.4	LA FIRMA ELECTRÓNICA	47
2.5	CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA	47
2.5.1	SOLICITUD DEL CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA.....	47
2.5.2	RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA.....	48
2.5.3	TARIFAS VIGENTES PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMA ELECTRÓNICA	48
2.6	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS.....	50
2.6.1	FASE PILOTO	50
2.6.2	FASE DE VOLUNTARIEDAD	52
2.6.3	FASE DE OBLIGATORIEDAD	53
2.7	LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS	54
2.7.1	DE LOS MENSAJES DE DATOS.....	54
2.7.2	DE LA FIRMA ELECTRÓNICA	57
2.7.3	DE LOS CERTIFICADOS DE FIRMA ELECTRÓNICA	58
2.7.4	DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN	60
2.7.5	DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS	62
2.8	REGLAMENTO A LA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS	62
2.8.1	PROCEDENCIA E IDENTIDAD DE UN MENSAJE DE DATOS.....	62
2.8.2	RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE LOS MENSAJES DE DATOS.....	63
2.9	NORMAS PARA EL NUEVO ESQUEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS COMO MENSAJES DE DATOS	63
2.9.1	PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	68
CAPITULO 3: IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....		71
3.1	UNIVERSO	71



3.2 CENSO	71
3.3 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD	71
3.4 CUESTIONARIO ESTRUCTURADO	73
3.5 ANALISIS DE DATOS	74
CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
4.1 CONCLUSIONES	128
4.2 RECOMENDACIONES	132
ANEXOS	135
BIBIOGRAFÍA.....	146



Yo, Jéssica Elizabeth Cárdenas Guamán, autora de la tesis “ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES UBICADOS EN LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2013”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 25 de marzo de 2014

Jéssica Elizabeth Cárdenas Guamán

0106562481



Yo, Martha Violeta Illescas Guillén, autora de la tesis "ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES UBICADOS EN LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2013", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 25 de marzo de 2014

Firma manuscrita en tinta azul de Martha Violeta Illescas Guillén.

Martha Violeta Illescas Guillén

0104495874



Yo, Jéssica Elizabeth Cárdenas Guamán, autora de la tesis "ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES UBICADOS EN LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2013", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 25 de marzo de 2014

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser "Jéssica", sobre una línea horizontal.

Jéssica Elizabeth Cárdenas Guamán

0106562481



Yo, Martha Violeta Illescas Guillén, autora de la tesis “ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES UBICADOS EN LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2013”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 25 de marzo de 2014

Martha Violeta Illescas Guillén

0104495874



AGRADECIMIENTO

Damos gracias primeramente a Dios por darnos vida, salud, y permitirnos realizar esta investigación con la cual hemos puesto en práctica nuestros conocimientos para así alcanzar nuestro título como profesionales. A nuestros padres por su comprensión, esfuerzo, sacrificio y por el amor que nos han brindado para educarnos y permitir que nos formemos como profesionales.

A la Universidad por haber impartido sus enseñanzas y formación académica durante estos años, a nuestro Director de Tesis por creer en nosotros, apoyarnos incondicionalmente desde el primer día y transmitirnos sus conocimientos para lograr un buen trabajo y finalmente nuestro agradecimiento a todas esas grandes amigas y amigos por su amistad, solidaridad, motivación y apoyo para efectuar nuestro trabajo.

Las autoras



DEDICATORIA

En primer lugar dedico este proyecto a Dios por ser mi creador y por haberme dado sabiduría, entendimiento y fortaleza a lo largo de mi preparación profesional. A mi hija Doménica Alejandra por ser la razón de mi vida y la fuerza que me impulsa a seguir adelante y a ser mejor cada día. A mis padres Jorge y Susana quienes han estado conmigo en todo momento brindándome su amor y su apoyo incondicional. A mis hermanas Génesis y Jennifer quienes de una u otra manera han sido partícipes en la consecución de este importante logro en mi vida. Finalmente a todos quienes han hecho posible la realización de este trabajo.

Con cariño, Jéssica.

Dedico el trabajo realizado primeramente a Dios por darme vida, salud, sabiduría, fuerza a pesar de las adversidades para llegar a este importante momento en mi vida, a mis padres Miguel y Martha por estar a mi lado pese a mis debilidades, apoyándose y sacrificándose para que tenga la mejor educación, a mis hermanos Patricia y Fernando por motivarme con su ejemplo, a mis sobrinos Javier y Valentina que serán nuestro orgullo en el futuro. Finalmente quiero dedicar este trabajo, a mis grandes amigas que han estado a mi lado siempre confiando en mí, y que con su solidaridad, amistad, compañerismo también aportaron para culminar esta investigación y a los que no creyeron en mí, también porque fueron una motivación para volver a levantarme, superarme y luchar por mis sueños con más tenacidad que nunca.

Con cariño. Violeta.



INTRODUCCIÓN

El análisis del Impacto de la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en los Contribuyentes Especiales ubicados en la ciudad de Cuenca es un tema transcendental ya que el Servicio de Rentas Internas ha emitido resoluciones, en la cual determinados sectores de contribuyentes tendrán que acogerse a este nuevo esquema de forma obligatoria, por lo que les concierne tanto a los contribuyentes como a sus usuarios, familiarizarse con este proceso para adaptarnos a este nuevo sistema, el cual todavía es desconocido por gran parte de la población.

La empresa pública ETAPA EP ha sido una de las empresas pioneras en apoyar la cultura cero papel con la emisión de la factura electrónica en la ciudad de Cuenca, conjuntamente con CENTROSUR y CURTIEMBRE RENACIENTE que es la primera empresa privada en implementar el sistema.

El objetivo principal de esta tesis es analizar el impacto que ha tenido la implementación del Sistema de Facturación Electrónica en los contribuyentes especiales que durante el año 2013 se acogieron a esta modalidad electrónica de emisión que servirá de referencia para otros contribuyentes que estén en el proceso de implementar dicho sistema para que tengan conocimiento de cómo puede influir el cambio de factura física a digital tanto administrativa, financiera, social, fiscal así como ambientalmente.

En el capítulo uno denominado Contribuyentes aptos para implementar el Sistema de Facturación Electrónica, se define los tipos y clases de contribuyentes, luego se procede a la descripción de los contribuyentes especiales que se han acogido a la facturación electrónica: ETAPA EP, CENTROSUR y CURTIEMBRE RENACIENTE S.A., los cuales fueron objeto de nuestro estudio y análisis y por último, se define el perfil que debe tener un contribuyente para ser apto para emitir comprobantes electrónicos.



En el capítulo dos, Marco Conceptual y Legal se estudian los conceptos de comprobantes electrónicos, sistema de facturación electrónica, factura electrónica, también se analiza las ventajas y desventajas de la misma, así como su funcionalidad, todo esto ha sido de suma importancia para la elaboración de nuestro trabajo, así como la Firma Electrónica y el certificado digital y todo lo que tiene relación con el mismo, como la solicitud, tarifas, y su renovación, además se estudia la normativa que sustenta el nuevo esquema de comprobantes electrónicos como es la Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y Mensaje de Datos así como su reglamento, y también las Normas para el nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos establecidas por el Servicio de Rentas Internas, asimismo se ponen en conocimiento el Plan de Implementación para los contribuyentes que contiene las diversas fases que ha tenido el proyecto de facturación electrónica, y finalmente el proceso que debe seguir el sujeto pasivo para implementar dicho sistema.

En el capítulo tres, Impacto de la Facturación Electrónica se establece el universo a ser estudiado el cual está integrado por los contribuyentes especiales con facturación electrónica en el año 2013 como son ETAPA EP, CENTROSUR y CURTIEMBRE RENACIENTE S.A., para efectuar el análisis se procede a realizar una entrevista a profundidad y la elaboración de un cuestionario estructurado, para luego proceder al análisis de los datos con lo cual determinamos los diferentes impactos que ha ocasionado este nuevo esquema de emisión, tales como Impacto Administrativo, Financiero, Fiscal, Social y Ambiental.

En el capítulo cuatro, a partir del análisis del impacto del sistema de facturación electrónica se obtiene las conclusiones y recomendaciones, las cuales constituyen una base para las empresas que deseen adaptarse al nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos, para que puedan tomar las mejores decisiones en cuanto al tipo de sistema a implementar, costos en los que se incurre, dar un mejor servicio a los clientes y proponer una mejora continua en su organización.



CAPITULO 1: CONTRIBUYENTES APTOS PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Los contribuyentes se clasifican de acuerdo a la función del tipo de contribuyente y por otro lado de acuerdo a su clase, para efectuar esta clasificación se consideran algunos aspectos que facilitan el control de los mismos.

1.1 TIPOS DE CONTRIBUYENTES

1.1.1 PERSONAS NATURALES

Son todas las personas nacionales y extranjeras (residentes o no residentes) que desarrollan actividades económicas en el país. (SRI)

1.1.1.1 PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

Son aquellas que operan con un capital menor a \$60.000, obtienen ingresos inferiores a \$100.000 y efectúan gastos inferiores a \$80.000, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos, los cuales deberán llevar un registro de ingresos y egresos. (SRI, 2013)

1.1.1.2 PERSONAS NATURALES OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

Son todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas en el país, cuyos ingresos anuales sean mayores a \$100.000, o su capital de trabajo sea mayor a \$60.000, o cuyos costos y gastos superen los \$80.000. (SRI, 2013)



1.1.2 PERSONAS JURÍDICAS O SOCIEDADES¹

Las personas jurídicas o sociedades en general, comprenden a:

- Todas las instituciones del sector público,
- Las personas jurídicas bajo control de las Superintendencias de Compañías y de Bancos,
- Las organizaciones sin fines de lucro,
- Los fideicomisos mercantiles,
- Las sociedades de hecho y,
- Cualquier patrimonio independiente de sus miembros. (SERVICIO DE RENTAS INTERNAS)

1.1.2.1 SOCIEDADES SIN FINES DE LUCRO

Podemos mencionar a las siguientes:

- Instituciones Educativas.
- Instituciones de Salud.
- Organizaciones de Beneficencia.
- Entidades deportivas.
- Fundaciones de Investigación.
- Colegios Profesionales.
- Entidades Culturales.
- Partidos Políticos.
- Entidades de Culto Religioso.
- Cooperativas.
- Instituciones dedicadas a la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Niño y Familia. (SRI)

¹ Sociedades.- Son personas jurídicas que realizan actividades económicas lícitas amparadas en una figura legal propia. Estas se dividen en privadas y públicas, de acuerdo al documento de creación.



1.1.2.2 SOCIEDADES CON FINES DE LUCRO

En estas sociedades con fines de lucro, tenemos:

- Instituciones bajo el control de la Superintendencia de Compañías, como las Compañías Anónimas o de Responsabilidad Limitada, etc.
- Bancos y Cooperativas reguladas y bajo el control de la Superintendencia de Bancos.
- Establecimientos permanentes de empresas extranjeras.
- Otras compañías o patrimonios independientes, como las sociedades civiles de hecho, civiles y comerciales, fideicomisos, etc. (SRI)

1.1.2.3 SOCIEDADES PÚBLICAS

Las sociedades públicas se dividen en empresas públicas e instituciones públicas.

- **INSTITUCIONES PÚBLICAS**

“Es toda entidad que teniendo o no personería jurídica, ha sido creada por un acto del poder público para el ejercicio de las competencias gubernativas o de la potestad estatal y cuyo financiamiento se lleva a cabo con fondos del fisco”. (SRI).

- **EMPRESAS PÚBLICAS**

Las Empresas Públicas son entidades que pertenecen al Estado, en calidad de personas jurídicas de derecho público, las cuales cuentan con patrimonio propio, son dotadas de autonomía presupuestaria, financiera económica, administrativa de gestión y dedicadas a actividades productivas o de servicios compitiendo o no con el sector privado. (SRI)



1.2 CLASES DE CONTRIBUYENTES

En la división por clase de contribuyente existen tres:

- Contribuyentes RISE
- Otros; y,
- Contribuyentes Especiales (SRI)

1.2.1 CONTRIBUYENTES RISE

Los contribuyentes que pueden sujetarse al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) deben poseer las siguientes características:

- a) Personas naturales que desarrollen actividades de producción, comercialización y transferencia de bienes o prestación de servicios a consumidores finales cuyos ingresos al año sean inferiores a \$60.000 y no tenga contratado más de 10 empleados.
- b) Personas naturales que perciban ingresos en relación de dependencia, que además desarrollen actividades económicas independientes cuyos ingresos anuales sean menores a la fracción básica del Impuesto a la renta y junto con su actividad económica independiente no sean mayores a los \$60.000 y que no necesiten contratar más de 10 empleados.
- c) Personas naturales que inicien actividades económicas y no prevean superar ventas por \$60.000.

(SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, 2012)

1.2.2 OTROS

Esta clase comprende todos los contribuyentes, sean personas naturales o sociedades, que no han sido calificados como especiales ni como contribuyentes RISE. (SRI)



1.2.3 CONTRIBUYENTES ESPECIALES

Contribuyente Especial es aquel contribuyente ya sea persona natural o sociedad, calificado formalmente como tal por el Servicio de Rentas Internas, que en virtud a su importancia económica definida en parámetros especiales, coopera a la recaudación efectiva de los tributos, sujetándolo a normas especiales con relación al cumplimiento de sus deberes formales y pago de los tributos. (SERVICIO DE RENTAS INTERNAS)

1.2.3.1 DESIGNACIÓN DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES

A un contribuyente se le designa como Especial por medio de una Resolución emitida por la máxima autoridad del SRI, y obtiene esta calidad desde el mes siguiente que ha recibido la respectiva notificación en la que se constate que se ha sido designado como tal. (SRI, 2007)

1.2.3.2 DECLARACIONES DE IMPUESTOS DE LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES

Las declaraciones de impuestos de los contribuyentes especiales, se realizarán únicamente vía Internet, de acuerdo con los sistemas y herramientas tecnológicas establecidas por el Servicio de Rentas Internas y los pagos se realizaran vía convenio de débito, por medio de las Instituciones Financieras que tienen un acuerdo especial de Recaudación con el SRI. (SRI, 2007)



1.2.3.3 OBLIGACIONES DE LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES

Los contribuyentes especiales tienen la obligación de presentar información adicional a sus declaraciones de impuestos. La cual estará plasmada en anexos, que tienen como finalidad proporcionar detalladamente la información que sustenta las declaraciones de impuestos u otra información relevante.

Estos anexos se presentan de acuerdo al tipo de actividad que realizan los contribuyentes. En la actualidad, el SRI solicita los siguientes anexos:

- Anexo Gastos Personales
- Anexo Transaccional Simplificado (ATS)
- Anexo de Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta por otros conceptos (REOC)
- Anexo de Retenciones en la fuente por relación de dependencia (RDEP)
- Anexo de ICE
- Anexo Movimiento Internacional de Divisas (ISD)
- Anexo de Declaración Patrimonial (DPT)
- Anexo de Operaciones con Partes Relacionadas del Exterior (OPRE)
- Anexo de notarios, registradores de la propiedad y registradores mercantiles (ANR)

(SERVICIO DE RENTAS INTERNAS)

1.3 DESCRIPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES QUE SE HAN ACOGIDO A LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

1.3.1 ETAPA EP

RAZON SOCIAL:

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca. ETAPA EP.

LOGOTIPO:



Gráfico 1: Logotipo de ETAPA EP.
Fuente: Tomado de la página web institucional

LOCALIZACIÓN:

Dirección: Calle Benigno Malo entre Sucre y Presidente Córdova

Teléfono: 072- 831-900

ESTRUCTURA ORGÁNICA

El organigrama que se presenta es de tipo funcional, debido a que este determina la existencia de diversas gerencias, cada una especializada en determinadas áreas. Es decir, la organización no cumple con el principio de unidad de mando, puesto que el organigrama de este tipo se caracteriza por la Autoridad funcional o dividida que se sustenta en el conocimiento, ningún nivel superior tiene autoridad total sobre



los subordinados además de la descentralización de las decisiones y la línea directa de comunicación.

A continuación detallamos la estructura organizacional de esta empresa:

Directorio: Está conformado por los Directivos que son los que aportan el capital a la Empresa y además de que son quienes deciden el rumbo que toma la empresa.

Para que sus decisiones sean efectivas y certeras, el gerente general es quien les presenta los informes y estados de avance.

Auditoria Interna: Conformado por los Auditores Internos que serán los evaluarán si la Empresa está alcanzando sus objetivos con eficacia, eficiencia y economía. Además la Empresa estará sujeta a rendir cuentas a la Contraloría General del Estado y el Ilustre Consejo Cantonal de Cuenca.

Gerencia General: Conformado por el Gerente que será el encargado de supervisar y coordinar todas las operaciones en las que se rige la empresa, además de presentar los informes a los directivos. Este será apoyado por un auxiliar administrativo (secretaria contable).

La Gerencia General cuenta con el apoyo de la Dirección de Asesoría Jurídica y la Dirección General de Planificación que se divide en tres gerencias

1. Gerencia de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental.
2. Gerencia de Telecomunicaciones
3. Gerencia Comercial

Además de estar establecidas la Dirección Financiera, Administrativa, de Recursos Humanos e Informática.



ETAPA. Organigrama Funcional MOF 2009 - 2010

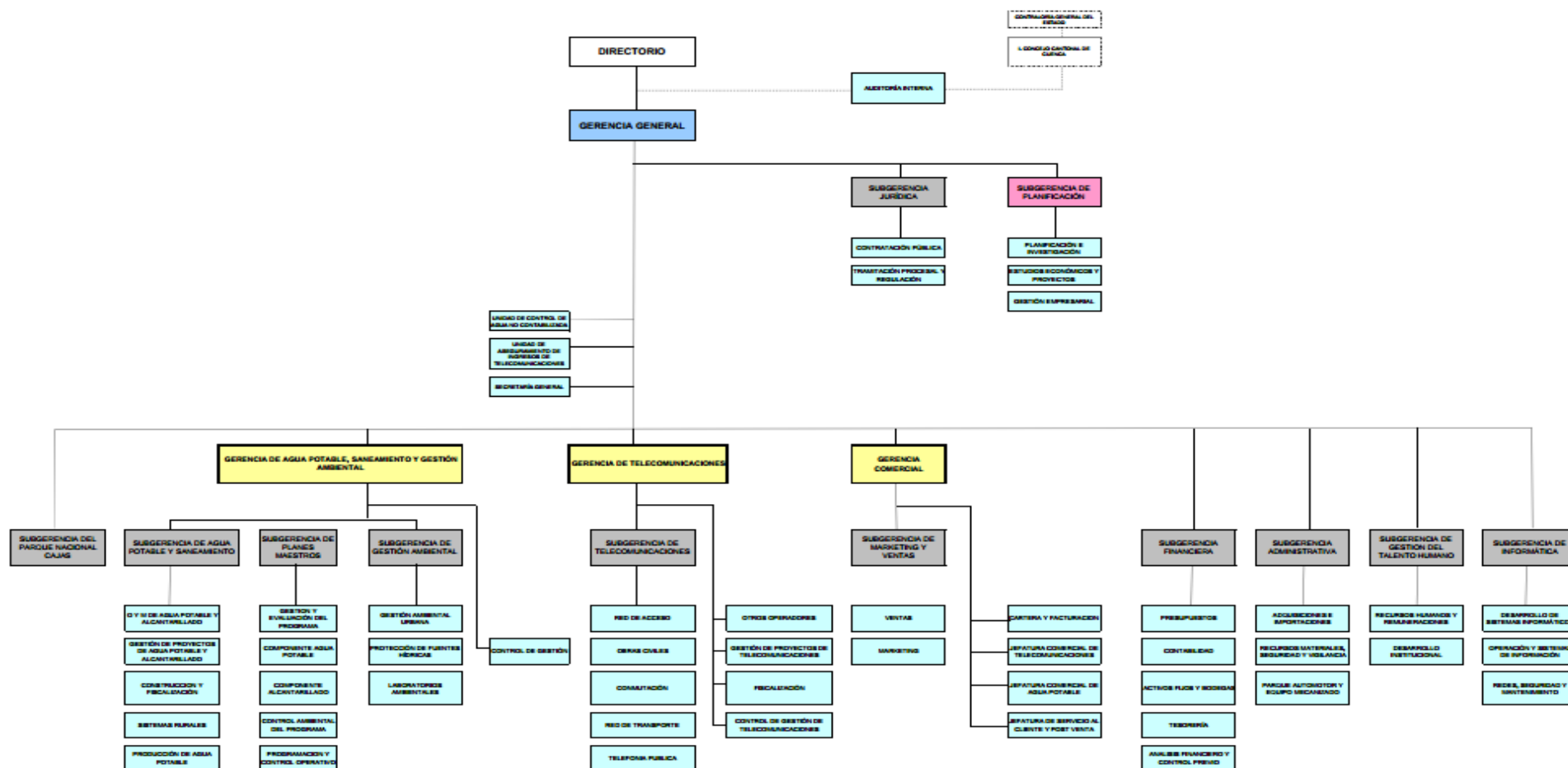


Gráfico 2: Organigrama Institucional ETAPA EP.
Fuente: Tomado de la página web Institucional



SERVICIOS QUE OFRECE:

AGUA Y SANEAMIENTO

- Agua Potable
- Alcantarillado
- Tratamiento de Aguas Residuales

TELECOMUNICACIONES

Telefonía Fija

- Local
- Regional
- Nacional
- Internacional
- Celular
- Servicios especiales
- Servicios temporales

Telefonía Pública

- Teléfonos Públicos Inteligentes

Internet de alta Velocidad (Banda Ancha)

- Residencial ADSL Familia Net
- Corporativo Segundo Nivel ADSL
- Corporativo Primer Nivel ADSL
- Corporativo Primer Nivel SHDL
- Servicio de Internet y telefonía fija en Áreas Rurales



Red de Datos

- Servicio de enlaces Clear Chanel
- Servicios de enlaces Frame Relay
- Líneas dedicadas no conmutadas
- Enlaces Súper Link de 2 MB
- Housing
- Hosting

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- Garantizar eficiencia y sostenibilidad
- Mejorar la satisfacción del cliente
- Mejorar el clima laboral
- Diversificar los productos y servicios

PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

MISIÓN

“Mejoramos la calidad de vida de las personas y contribuimos al desarrollo de las organizaciones proporcionando servicios innovadores y sustentables en sectores estratégicos para Ecuador”.

VISIÓN DE TELECOMUNICACIONES

“Al 2017 ser reconocidos como la empresa que proporciona las soluciones más adecuadas del Mundo Digital para mejorar la calidad de vida de las personas y facilitar el desarrollo de las empresas en las comunidades en las que participa mediante la entrega de servicios innovadores, expertos y sustentables basados en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)”.

VISIÓN DE AGUA POTABLE

“Al 2017 ser reconocidos como la mejor empresa en la prestación sostenible de servicios de Agua Potable, Saneamiento y Ambientales, así como la de mayor innovación e investigación en temas operativos, ambientales y de energías limpias, en la que la población deposita su confianza y respaldo”.

VALORES

- **Trabajo en Equipo:** Trabajamos de la mano para alcanzar objetivos comunes. Complementamos y Potenciamos las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor.
- **Actitud de Liderazgo:** Buscamos el mejoramiento continuo, para constituirnos en el mejor referente del desarrollo local, regional y nacional. Propiciamos el desarrollo de las personas y de los talentos de la empresa.
- **Vocación del servicio para satisfacer al Cliente:** El cliente guía nuestro accionar. Es una actitud del personal de la Empresa, atender las necesidades y satisfacer sus expectativas.
- **Generadores de desarrollo sustentable:** Con nuestros servicios propiciamos el desarrollo y mejoramos la calidad de vida de la colectividad, hoy y siempre. Generamos valor de largo plazo de manera sustentable, manteniendo un adecuado balance entre el valor económico, social y medioambiental.
- **Innovación:** La innovación es una fuerza motriz para proveer nuevos y mejores servicios a nuestros clientes, generar mejores procesos y sistemas, desarrollar nuestra infraestructura y talentos.

AMBIENTE ORGANIZACIONAL

El ambiente organizacional que se percibe en ETAPA EP es bastante agradable tanto en su estructura que es muy amplia, como en su personal ya que cada uno de sus empleados tienen un sentimiento de pertenencia a la entidad, lo cual les hace sentir que son un elemento importante y valioso dentro del equipo de trabajo y les permite compartir

sus objetivos personales con los objetivos de la empresa, además sentimos su cordialidad al solicitar su ayuda, ya que no solo se trata de personas capacitadas si no también con excelente calidad humana, por lo que nos brindaron toda su colaboración y apoyo.

(ETAPA EP.)

1.3.2 EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTROSUR

RAZON SOCIAL:

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTROSUR C.A.

LOGOTIPO:



Gráfico 3: Logotipo de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTROSUR C.A.
Fuente: Tomado de la página web institucional

LOCALIZACIÓN:

Dirección: Avenida Max Uhle y Pumapungo

Teléfono: 07 2872700

CONTACT CENTER: 136

Correo: info@centrosur.com.ec

Cuenca-Ecuador



ESTRUCTURA ORGÁNICA

El organigrama que se presenta es de tipo funcional, ya que se considera que este es el más adecuado debido a que este determina la existencia de diversos supervisores, cada cual especializado en determinadas áreas. Es decir que la organización no cumple con el principio de unidad de mando, el organigrama de este tipo se caracteriza por la Autoridad funcional o dividida que se sustenta en el conocimiento, ningún superior tiene la autoridad total sobre los subordinados además de la descentralización de las decisiones y la línea directa de comunicación.

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., de acuerdo a su organigrama estructural se encuentra conformada por los siguientes niveles de gestión:

NIVEL SUPERIOR

- * Junta General de Accionistas
- * Directorio

NIVEL EJECUTIVO

- * Presidente Ejecutivo

NIVEL ASESOR

- * Auditoría Interna
- * Dirección de Planificación
- * Dirección de Sistemas Informáticos
- * Dirección de Asesoría Jurídica
- * Secretaría General
- * Relaciones Públicas
- * Dirección de Talento Humano



NIVEL OPERATIVO

- * Dirección de Distribución
- * Dirección de Comercialización
- * Dirección de Telecomunicaciones
- * Dirección Administrativa Financiera
- * Dirección Morona Santiago
- * Gerencia Proyecto SIGDE CENTROSUR
- * Intendencia de Adquisiciones

NIVEL AUXILIAR

- * Secretarías de las diferentes direcciones
- * Conserjes

SERVICIOS QUE OFRECE

- **Servicio Eléctrico**
- **Servicio de Internet**

Internet corporativo

Al hablar de servicio de Internet corporativo se refiere al que se ofrece a empresas y personas naturales cuyo uso de Internet es para fines comerciales y por lo general el servicio requerido es para más de una computadora. Para este segmento de mercado Centro Net ha desarrollado un producto de características que cumpla con las exigencias demandadas por este sector, garantizando una alta calidad en la navegación, alta velocidad y transferencia de archivo así como la disponibilidad y confiabilidad de la red de Centro Net.

Internet residencial

Para clientes residenciales, se ha diseñado planes acorde a sus necesidades, es decir planes para domicilios donde por lo general se maneja una sola computadora por casa, sin embargo queda a criterio del usuario que desee conectar un mayor número de computadoras al servicio contratado al colocar un router, switch, o Proxy, lo que implicará una disminución en la calidad del servicio de navegación, transferencia de archivos y velocidad.

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- **Perspectiva de la Rentabilidad Social**

Enmarcar la gestión en el desarrollo sustentable con responsabilidad social, promoviendo el uso eficiente de la energía, para el progreso del sector y del país.

- **Perspectiva de la Sociedad**

Consolidar a la CENTROSUR como una empresa pública reconocida por sus estándares de calidad en la atención al cliente.

Enmarcar la gestión de la empresa con el Plan Nacional de Desarrollo, contribuyendo al crecimiento de la organización, de la región y del país, a través de la entrega del servicio de energía eléctrica enfocado en la satisfacción del cliente y de la sociedad.

- **Perspectiva de los Procesos**

Mejorar continuamente los procesos para garantizar la calidad y cobertura de la prestación del servicio eléctrico.

Fortalecernos como una organización que presta el servicio eléctrico con calidad, a través de la mejora continua de los procesos, preservando el ambiente.

- **Perspectiva del aprendizaje y desarrollo**

Potenciar el desarrollo del Talento Humano y la gestión tecnológica

Desarrollar las competencias del talento humano e implantar una arquitectura empresarial acorde con estándares internacionales.

PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

MISIÓN

“Suministrar el servicio público de electricidad para satisfacer las necesidades de sus clientes y la sociedad, cumpliendo estándares de calidad, con equilibrio financiero, sobre la base del crecimiento integral de su personal.”

VISIÓN

“Ser una empresa pública regional eficiente, sustentable, socialmente responsable, referente e integrada al sector eléctrico ecuatoriano, que contribuye al buen vivir.”

VALORES

Honestidad: Proceder con coherencia y rectitud entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

Responsabilidad: Responder eficazmente a las obligaciones y compromisos adquiridos.

Orientación al servicio: Encaminar nuestros esfuerzos a satisfacer las necesidades de la sociedad.

Respeto: Actuar con respeto a nuestra sociedad, diversidad y al medio ambiente.

AMBIENTE ORGANIZACIONAL

El ambiente organizacional que se percibe en CENTROSUR es agradable tanto en sus instalaciones que son muy amplias, también su personal tiene una excelente calidad humana, lo cual les hace sentir que son un elemento valioso dentro del equipo de trabajo, además sentimos su cortesía, naturalidad al solicitar su ayuda, por lo que nos brindaron toda su colaboración y apoyo.

(EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR)

1.3.3 CURTIEMBRE RENACIENTE S.A.

RAZON SOCIAL:

CURTIEMBRE RENACIENTE S.A.

LOGOTIPO:



Gráfico 4: Logotipo de Curtiembre Renaciente
Fuente: Tomado de la página web institucional

UBICACIÓN:

Fábrica:

Dirección: Av. Pumapungo 18-123 (Sector Monay)

Teléfono: (+593) 07-286-0671

Fax: (+593) 07-286-1671

Almacén:

Av. Remigio Tamariz 1-95 y Av. Solano

Teléfono: (+593) 07-288-3950

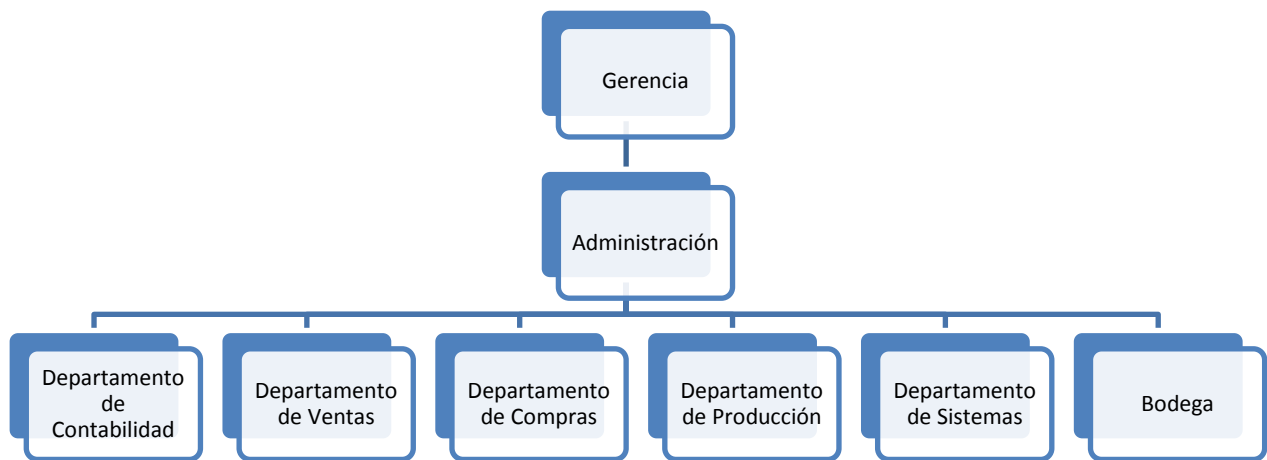
Cel.: 0984762271

Cuenca- Ecuador

ESTRUCTURA ORGÁNICA

El organigrama de CURTIEMBRE RENACIENTE S.A. es de tipo funcional, debido a que la organización no cumple con el principio de unidad de mando, el organigrama de este tipo se caracteriza por la Autoridad funcional o dividida que se sustenta en el

conocimiento, por lo que esta Empresa contiene varios departamentos encargados de distintas actividades de acuerdo a la función que desempeñan. El organigrama se presenta a continuación:



PRODUCTOS QUE OFRECE

Curtiembre Renaciente S.A. se dedica a la fabricación de cuero para las líneas de tapicería automotriz, muebles, calzado, vestimenta y marroquinería, además se dedican a la comercialización de tapicería automotriz con la marca Q-eros, muebles con la marca Giotto, pisos y paredes de cuero.

PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

MISIÓN

“Servir con excelencia a nuestros clientes y satisfacer sus requisitos. Perseverar en nuestro esfuerzo hacia el mejoramiento continuo a través de la utilización racionalizada de los recursos, la capacitación, motivación y participación del personal.”

VISIÓN

“Una empresa rentable que persigue el mejoramiento continuo, utiliza tecnología apropiada y controla sus procesos para producir cueros de excelente calidad y satisfacer con excelencia a sus clientes.”

AMBIENTE ORGANIZACIONAL

El ambiente organizacional que se percibe en CURTIEMBRE RENACIENTE S.A. es acogedor y agradable tanto en sus instalaciones que se encuentra cerca de la naturaleza, así como su personal que tiene una excelente aptitud humana, desarrollan su trabajo con calidad y calidez, además poseen amplios conocimientos por lo que sentimos su sencillez y colaboración al solicitar su ayuda para el desarrollo de este proyecto.

(CURTIEMBRE RENACIENTE)

1.4 PERFIL DE CONTRIBUYENTES APTOS PARA EMITIR COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

Los Contribuyentes más idóneos para adaptarse a este sistema y que han sido los pioneros en la emisión de Comprobantes Electrónicos en este nuevo esquema de emisión de comprobantes de venta son los Contribuyentes Especiales y los Grandes Contribuyentes puesto que la Facturación Electrónica ha apuntado principalmente a aquellos contribuyentes que tienen un importante movimiento económico, altos niveles de transaccionalidad al día, y que emplean Sistemas Computarizados, a los cuales este sistema les permite agilizar ciertos procesos a más de optimizar tiempo y recursos. A pesar de ello este sistema en la actualidad se encuentra disponible para todo tipo de contribuyente siempre que estén al día en sus obligaciones tributarias, cuenten con equipos informáticos y un sistema de navegación por internet.

En la etapa inicial del proyecto de facturación electrónica consideramos, fueron más propensos a adaptarse los grandes contribuyentes y contribuyentes especiales debido a que tienen mayor facilidad para adaptarse al sistema puesto que poseen procesos



tecnológicos avanzados así como un importante movimiento financiero determinado en base a un análisis de la magnitud de sus operaciones.

Con el fin de que los contribuyentes puedan adaptarse a este nuevo esquema el Servicio de Rentas Internas ha puesto a disposición de los mismos un software libre con el que los contribuyentes tendrán mayor facilidad para acoplarse al nuevo sistema mientras que los Grandes Contribuyentes al tener un alto nivel de transaccionalidad probablemente requerirán la implementación de un propio software.



CAPITULO 2: MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL

2.1 COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

El Servicio de Rentas Internas podrá autorizar la emisión de los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios vía electrónica, sustentándose en la resolución general que se expida para ello, siempre que guarde conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Comercio Electrónico y su reglamento. Los documentos emitidos electrónicamente deberán cumplir con todos los requisitos que se establecen en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, los cuales contendrán la firma electrónica de quien realice la emisión y tendrán el mismo valor y efecto jurídico que un comprobante físico. (SRI, 2002)

2.1.1 TIPOS DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

Los Comprobantes Electrónicos que la Administración Tributaria pone a disposición del contribuyente son:

1. Facturas Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos. (SRI, 2002)

2. Comprobantes de Retención Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención. (SRI, 2002)

3. Guías de Remisión La guía de remisión es el documento que sustenta el traslado de mercaderías por cualquier motivo dentro del territorio nacional.

La guía de remisión acredita el origen lícito de la mercadería, cuando la información consignada en ella sea veraz, se refiera a documentos legítimos, válidos, y los datos expresados en la guía de remisión concuerden con la mercadería que efectivamente se traslade. (SRI, 2002)



4. Notas de Débito Las notas de débito se emitirán para el cobro de intereses de mora y para recuperar costos y gastos, incurridos por el vendedor con posterioridad a la emisión del comprobante de venta. (SRI, 2002)

5. Notas de Crédito Las notas de crédito son documentos que se emitirán para anular operaciones, aceptar devoluciones y conceder descuentos o bonificaciones. (SRI, 2002)

2.2 SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El Sistema de Facturación Electrónica es un nuevo y novedoso esquema de desmaterialización de documentos que permite la emisión, recepción y conservación de Facturas Electrónicas en soportes informáticos, con formato físico y lógico sistematizado, susceptibles de ser leídos por equipos electrónicos de proceso de datos que busca minimizar costos en el cumplimiento de obligaciones tributarias, reducir la contaminación del medio ambiente, y optimizar, y dotar de mayor seguridad al proceso de emisión de comprobantes.

2.3 LA FACTURA ELECTRÓNICA

La Factura Electrónica es aquella que comprende varios registros lógicos, los cuales son archivados en plataformas capaces de ser leídas por equipos electrónicos de procesamiento de datos que evidencian la transferencia de bienes y la prestación de servicios, cumpliendo los requerimientos legales, garantizando de esta manera la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

2.3.1 OBJETIVOS DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

La Factura Electrónica promovida por el Servicio de Rentas Internas tiene como objetivo beneficiar a la ciudadanía, tratando de disminuir los costos del cumplimiento tributario del contribuyente, proporcionándole las herramientas que le permita agilizar de mejor manera su información.

Otro de los principales objetivos es brindar un aporte al medio ambiente, puesto que se pretende orientar al país hacia una cultura cero papeles, y de esta manera evolucionar en una cultura de innovación tecnológica.



Además resaltamos también como objetivos el agilizar los procesos de tributación, favorecer la disminución de la contaminación ambiental, brindar mayor seguridad y calidad a la información, optimizar el proceso de emisión de comprobantes disminuyendo costos en la gestión de obtención, emisión, conservación y protección de los comprobantes de venta.

2.3.2 VENTAJAS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El Sistema de Facturación Electrónica ha sido objeto de una evolución tecnológica que pretende mejorar la gestión administrativa y que aporta con los siguientes beneficios:

- Puntualidad con la información, tanto en la recepción como en el envío.
- Ahorro en los suministros de oficina (papel, tinta, etc.) y tiempo.
- Facilita los procesos de auditoría.
- Menor probabilidad de falsificación de documentos ya que la firma electrónica dota de gran seguridad al proceso.
- Agilita la localización de la información, en el proceso de cobro y en la toma de decisiones.
- Menor costo en el cumplimiento de obligaciones tributarias
- Mayor seguridad en el resguardo de los documentos.
- Eliminación de almacenamiento físico.
- Proceso administrativo más rápido y eficiente.
- Aportación al cuidado del medio ambiente, evitando la tala de árboles.
- Mayor control en la recaudación de impuestos.
- Consulta en línea de validez de transacción.
- Facilita la actividad comercial.
- Reducción de errores en el proceso de facturación.
- Agilita y facilita el Cálculo de los Impuestos a Pagar
- Impulso del comercio electrónico.
- Mejora de la imagen empresarial adaptada a las nuevas tecnologías.
- Disminución del margen de error humano, como la pérdida de información debido al extravío de documentos.



- Facilidad de integración con aplicaciones: posibilidad de integrar la información contenida en la factura electrónica en los distintos programas informáticos de la empresa, optimizando muchos procesos.

2.3.3 DESVENTAJAS DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

Como desventajas podemos mencionar las siguientes:

- La resistencia de los contribuyentes a adaptarse a nuevos cambios por lo que aún no es frecuente observar la emisión vía electrónica de los comprobantes de venta al finalizar una transacción puesto que algunas personas lo consideran un cambio radical en sus operaciones diarias.
- Al darse una comunicación en tiempo real, el Servicio de Rentas Internas automáticamente invalida los comprobantes que son erróneamente emitidos para que estos sean corregidos lo cual ocasiona causa demoras en el proceso.
- En la actualidad aún existen personas que no disponen de una dirección de correo electrónico debido a su escasa familiaridad con la tecnología lo cual dificulta la recepción de este tipo de comprobantes.
- Debido a que se depende exclusivamente de la tecnología en caso de alguna falla técnica se vería gravemente afectado el proceso de facturación impidiendo el normal desempeño de las actividades del contribuyente y ocasionando grandes pérdidas no solo de tiempo sino también de recursos.

2.3.4 FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

Es importante conocer cómo funciona la factura electrónica así como los elementos de la aplicación que permite emitirla y estar al tanto de su uso para interactuar con la misma.

El software que nos permite emitir la factura electrónica cuenta con el menú Administración, el que a su vez contiene submenús esenciales para efectuar la emisión, los cuales son los siguientes:

- ✓ **Submenú Administrar clientes:** Este submenú permite realizar ciertas acciones como crear clientes, realizar la búsqueda de clientes o también efectuar la carga masiva de los mismos. Cada cliente deberá constar con sus datos completos para lo cual se registrará los siguientes campos: apellidos y nombres/Razón social, Tipo de Identificación, número de Identificación, tipo de cliente, dirección, teléfono convencional, extensión, teléfono celular, correo electrónico.
- ✓ **Submenú Administrar productos/servicios:** En este submenú se pueden crear nuevos productos o servicios, realizar su búsqueda o también efectuar la carga masiva de los mismos. Cada producto/servicio deberá constar con su respectivos campos llenados para lo cual se registrará su código principal, código auxiliar, nombre del producto, valor unitario, IVA e ICE, (en caso que este grabado con uno de estos impuestos), atributo y descripción.
- ✓ **Submenú Administrar claves de contingencia:** Este contiene las opciones claves de contingencia y cargar claves de contingencia, la primera permite seleccionar el directorio en el cual se encuentra el archivo con las claves de contingencia y la segunda permite guardar en la base de datos las claves de contingencia del archivo seleccionado.
- ✓ **Submenú Administrar secuencia de comprobantes:** esta opción permite guardar las modificaciones realizadas sobre los secuenciales de cada uno de los comprobantes cuya secuencia es de 9 caracteres máximos.
- ✓ **Menú de comprobantes:** Contiene el submenú de factura, el submenú de nota de débito, submenú de nota de crédito, el submenú de comprobantes de retención y el submenú de guía de remisión. Nos enfocaremos en el submenú de la factura.

Submenú Factura: contiene las siguientes opciones la opción guardar, firmar y enviar permite generar, grabar, firmar digitalmente, y enviar el archivo al SRI para su autorización en un solo paso, la opción guardar sin firmar la cual permite generar y grabar el archivo de manera local y la opción nuevo que inicia el contenido del formulario.

Para crear una nueva factura se deberá seguir el siguiente procedimiento:



- Seleccionar la fecha de emisión del comprobante.
- Ingresar la cédula, RUC o pasaporte de un cliente registrado, y luego presionar el botón buscar.
- Ingresar los productos o servicios pertenecientes al comprobante, presionando el botón nuevo detalle. Inmediatamente aparecerá una ventana que permitirá buscar o seleccionar directamente los productos que se incluirán en la factura.
- Se selecciona el producto haciendo clic sobre el botón agregar, una vez seleccionado, las campos que se pueden modificar son cantidad, descuento y valor ICE.
- Se puede añadir datos adicionales al comprobante presionando el botón el nuevo dato.
- Finalmente se deberá presionar el botón guardar, enviar y firmar, con lo cual se ejecuta el proceso.

Inmediatamente, dependiendo del token que se utilice para la firma electrónica, aparecerá una ventana solicitando el ingreso de la contraseña para acceder al mismo, si no existen problemas en el ingreso de datos saldrá un cuadro indicando que el comprobante ha sido autorizado por el Servicio de Rentas Internas, luego se desplegará una ventana mostrando la representación impresa del comprobante (RIDE).

Al efectuar este paso puede ser que la conexión con el Servicio de Rentas Internas no se encuentre disponible debido a una falla en el servicio de internet del contribuyente o indisponibilidad de los servicios, si este fuere el caso el sistema automáticamente cambiará el modo de emisión al modo en contingencia que permite guardar temporalmente los comprobantes de manera local es decir en el computador del contribuyente, para que cuando se restablezca el servicio de internet, se los envíe de manera masiva al S.R.I. en este caso se guarda sin firmar y se puede imprimir el RIDE.

2.3.4.1 DIAGRAMA DE LA FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

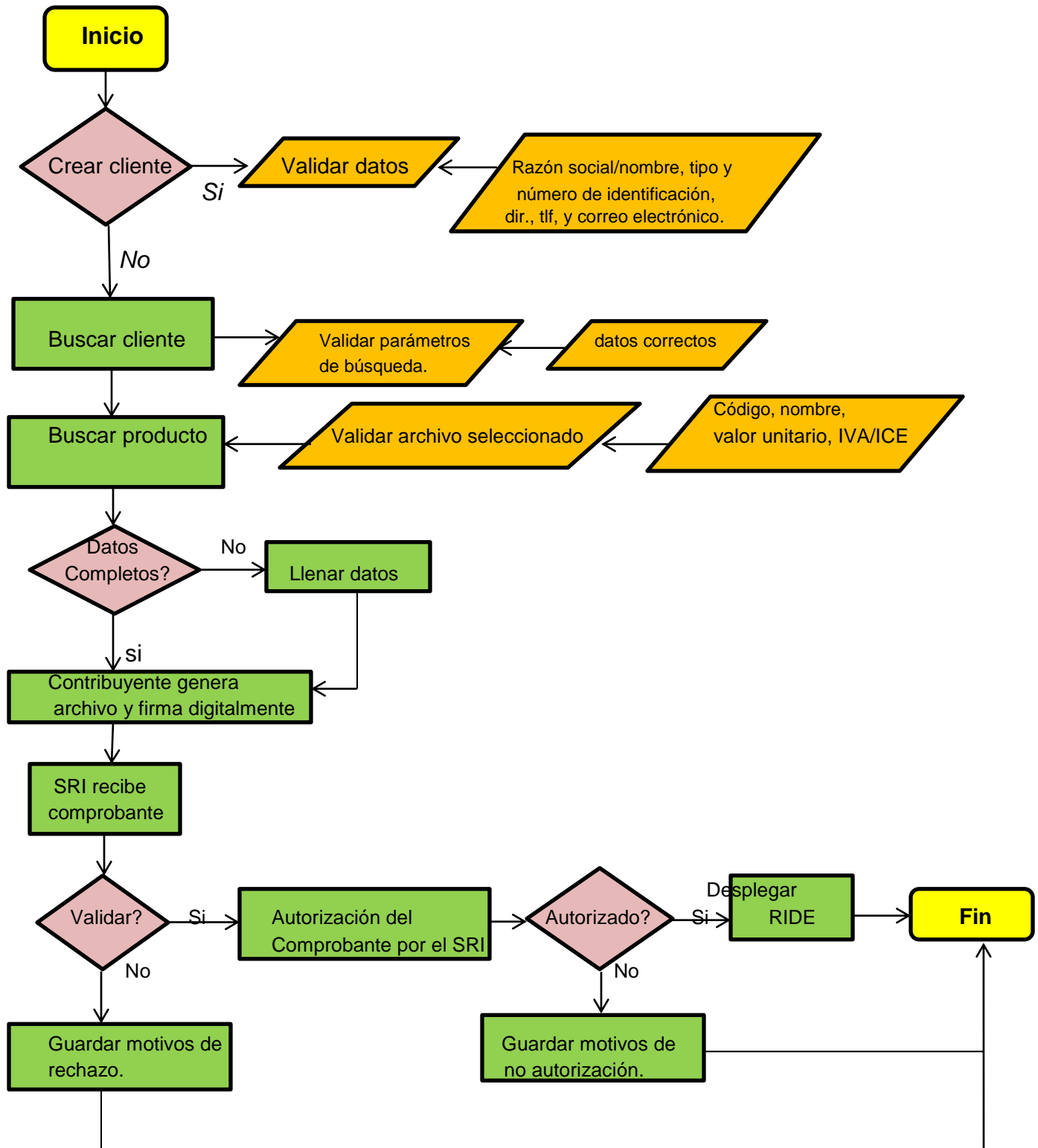


Diagrama de Flujo 1: Funcionalidad de la Factura Electrónica

Fuente: Elaborado por las autoras

2.3.5 FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN ETAPA EP

ETAPA EP por ser un contribuyente especial fue invitada para el proyecto de Facturación Electrónica a nivel nacional por lo que, para explicar de mejor manera la funcionalidad de la factura electrónica tomaremos como ejemplo a la Empresa ETAPA EP la cual optó por contratar servicios externos para el desarrollo del sistema, mientras que en la etapa de producción el sistema ha recibido mantenimiento del personal propio de la empresa.

En primer lugar cabe destacar que ETAPA realiza una emisión mensual de comprobantes es decir cada inicio de mes se da la valoración de los consumos de los servicios de telefonía, agua potable, alcantarillado, internet, red de datos. Estos servicios se remiten en los diferentes días del inicio del mes, con ello, se crean registros de las deudas en el servidor, una vez que finaliza la creación de las deudas empieza el proceso de la factura electrónica en el que se verifica las deudas con la información correspondiente, asegurándose que esté listo los registros de toda la información de los datos de las facturas, después se genera las secuencias de la factura con el SRI, e inicia el proceso de validación del SRI para ETAPA. La factura electrónica puede ser enviada en forma individual o en lotes. Para el caso de empresas como ETAPA que maneja una facturación bastante fuerte el envío se realiza por lotes para de esta manera agilizar el proceso. Al enviar por lotes el SRI puede reportar diferentes estados de la factura o del lote, según va avanzando el proceso, primero tenemos el estado general donde la información recién está en la base de ETAPA, en la que cada lote es firmado, esta firma electrónica es la que interactúa con el TOKEN la cual está autorizada para ETAPA, y es verificada por el Banco Central para tener la seguridad que sea auténtica. Luego se generan las claves de acceso que son los códigos que identifican cada documento, el mismo que en lo posterior será verificado por el SRI. En seguida, el SRI los procesa, se puede obtener como resultado que el lote debe ser devuelto por una causa de error, como puede ser autorizado o rechazado.

En caso que se devuelva el lote la empresa simplemente, tendrá que corregir la información que este inconsistente, si así lo detectara el SRI y se volverá a enviar el lote con la corrección respectiva, para que sea autorizado, pero si nuevamente es devuelto quedará inválido por lo que puede manejar un estado de descartado, es decir que el SRI



realmente no pudo autorizarlo, por lo que se tendrá que empezar nuevamente el proceso ya que no es posible continuar este, con el mismo documento por lo que se debe generar uno nuevo y otra vez iniciar el proceso desde cero.

Cuando se trate del estado de rechazado lo que puede haber ocurrido es que los lotes todavía no hubiesen sido validados por el SRI, por lo que sale ERROR 40, ya que en muchos casos, por la cantidad de información que se envía, ciertas facturas no llegan a autorizarse a la primera debido a que el SRI de inmediato no procesó toda la información y por ello no llegó una respuesta que sea válida con respecto a esta información, entonces la empresa hará una re comprobación de errores 40 con lo que puede solucionarse este inconveniente. Si a pesar de esto el estado continuara siendo rechazado se tendrá que usar un nuevo secuencial debido a que no es posible usar el mismo que se usó para la factura individual o el lote inicialmente enviado.

Si el estado ha sido positivo, y se ha recibido como respuesta que es autorizado como contestación a que ya tenemos toda la información de las facturas aprobadas, se hace la generación del RIDE (Representación Impresa del Documento Electrónico) , se genera un PDF con la información tal como si estuviera siendo impresa, para que el cliente pueda leer y entender lo que se le está remitiendo debido a que la factura es XML², entonces no es fácilmente legible por una persona que quiera saber cuál es la deuda que se le está remitiendo, por ello luego que se generan todos los PDF se envían por correo tanto la factura electrónica XML como el PDF con la representación impresa del documento, la cual no tiene validez tributaria. Este comportamiento se da tanto en el lote como en la factura individual.

Con todo ello el proceso finaliza ya que cada documento está habilitado para ser recaudado en cualquier medio que tiene ETAPA. La recaudación se realiza por ventanilla en las oficinas de ETAPA, por puntos tercerizados o por el pago en línea a través de la banca electrónica, es decir se puede pagar por entidades financieras que recaudan en línea, las cuales, tienen su propia plataforma como el Banco de Guayaquil, que en sus servicios web realiza la recaudación de los valores, también se puede en propia página de

² XML: Siglas en Inglés de Extensible Markup Language (lenguaje de marcas extensible); es un estándar para el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas.



ETAPA pagar con tarjeta de crédito, en definitiva se habilita cualquier medio para que se pueda cancelar los servicios

Todo el proceso anteriormente detallado se refiere específicamente al envío de la factura electrónica ya que ETAPA continúa emitiendo los comprobantes de retención de forma física.



2.3.5.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE LA FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN ETAPA E.P.

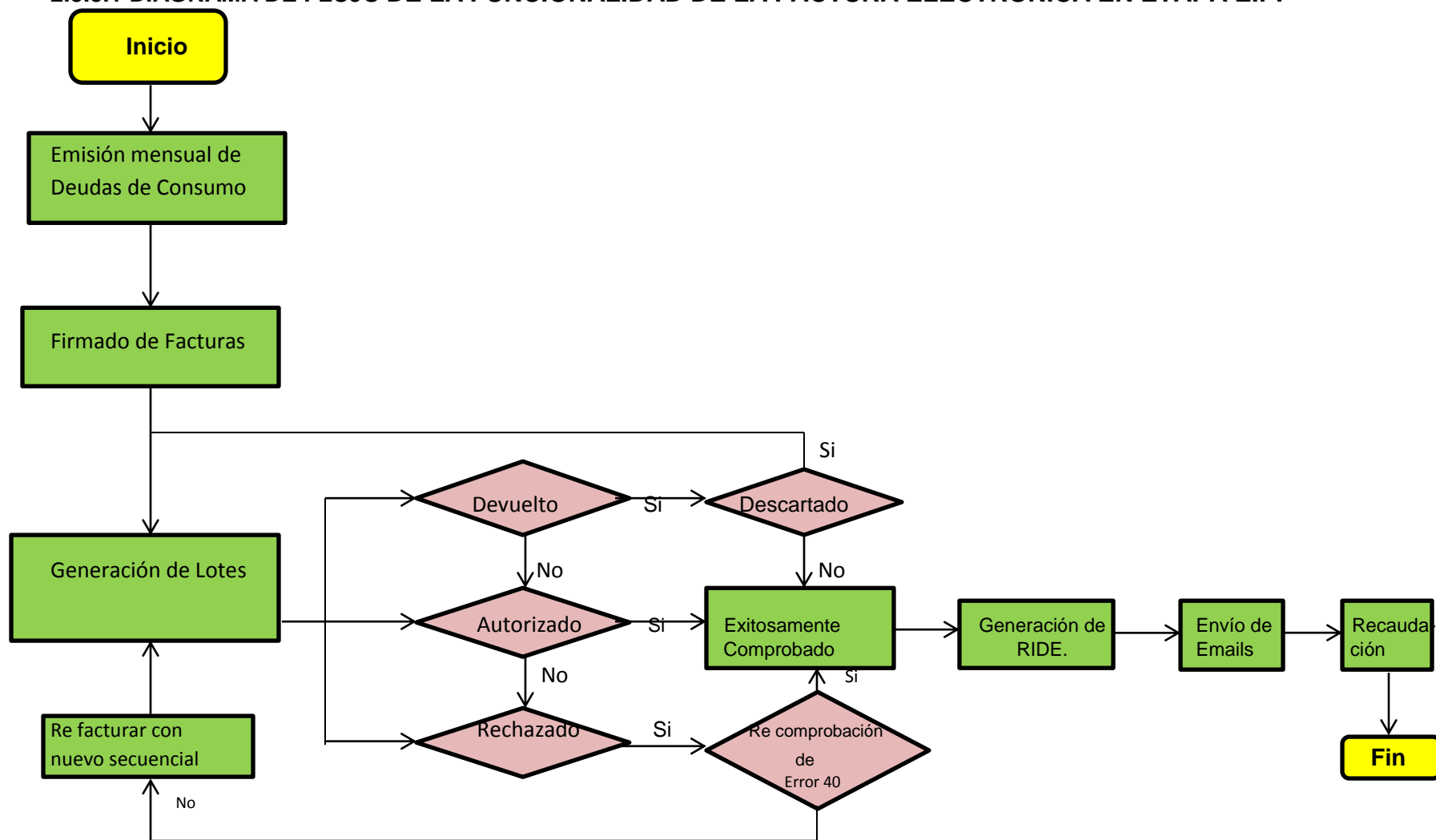


Diagrama de Flujo 2: Funcionalidad de la Factura Electrónica en ETAPA EP

Fuente: Elaborado por las autoras



2.4 LA FIRMA ELECTRÓNICA

La firma electrónica es un instrumento que permite garantizar la seguridad en las comunicaciones telemáticas por medio del establecimiento de un resumen cifrado o codificado del texto de un documento que es enviado por el emisor, utilizando una clave privada que sólo él conoce, la cual es enviada al destinatario a través de la red y pone a su conocimiento una clave mediante la cual se recibe el mensaje y se puede comprobar la identidad del emisor y la autenticidad del mensaje que se garantiza además por una Autoridad de Certificación.

2.5 CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA

2.5.1 SOLICITUD DEL CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA

Para solicitar el Certificado Digital de Firma Electrónica se debe contar con los documentos detallados a continuación, dependiendo de la naturaleza del requirente:

Si el solicitante es persona natural:

- Copia de su cédula o pasaporte a colores;
- Copia de la última papeleta de votación; y,
- Copia de la última factura de uno de los servicios básicos.

Si el solicitante es una persona jurídica:

- Registro anticipado de la empresa en el sistema;
- Número de RUC de la empresa;
- Copia de cédula o pasaporte a colores;
- Copia de la última papeleta de votación;
- Copia del nombramiento o certificado laboral firmado por el Representante Legal de la empresa; y,
- Autorización firmada por el Representante Legal.

Si el solicitante es un Funcionario Público:

- Registro anticipado de la empresa en el sistema;
- Número de RUC de la institución;
- Copia de cédula o pasaporte a colores;
- Copia de la última papeleta de votación;
- Copia del nombramiento, acción de personal o certificado de recursos humanos
- Autorización firmada por el Representante Legal (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR)

2.5.2 RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA

Para renovar el Certificado de Digital de Firma Electrónica se debe contar con los mismos requisitos que fueron presentados inicialmente para la obtención del mismo. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR)

2.5.3 TARIFAS VIGENTES PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMA ELECTRÓNICA

Los precios de los certificados electrónicos son los siguientes:

- **TOKEN.-** Es un conector criptográfico USB, en el cual se almacena el certificado digital de manera segura y tiene una vigencia de 2 años.

Emisión del Certificado de Firma Electrónica (token)	\$30,00 + IVA
Dispositivo Portable Seguro - Token	\$35,00 + IVA
TOTAL	\$65,00 +IVA
Renovación del Certificado (válido por 2 años)	\$20,00 + IVA

Tabla 1: CDFE³ TOKEN
Fuente: <https://www.eci.bce.ec/tarifas>

³ CDFE: Certificado Digital de Firma Electrónica

- **HSM.-** (Hardware Security Module).- Es un conector criptográfico magnífico para elevados volúmenes transaccionales como lo es en el caso del sistema de facturación electrónica y tiene una vigencia de 3 años.

Emisión del Certificado de Firma Electrónica (HSM)	\$90,00 +IVA
HSM - Puede adquirir a distribuidores locales	
Renovación del Certificado (válido por 3 años)	\$90,00 +IVA

Tabla 2: CDFE HSM

Fuente: <https://www.eci.bce.ec/tarifas>

- **ARCHIVO.-** Es un certificado estándar x.509 en formato p12, el cual puede ser integrado en cualquier sistema operativo y su vigencia es de 1 año.

Emisión del Certificado de Firma Electrónica (Archivo)	\$20,00 + IVA
TOTAL	\$20,00 + IVA
Renovación del Certificado (válido por 1 año)	\$15,00 + IVA

Tabla 3: CDFE ARCHIVO

Fuente: <https://www.eci.bce.ec/tarifas>

- **ROAMING.-** Es un certificado almacenado de manera segura en servidores de la ECIBCE, el cual permite efectuar operaciones mediante el uso del applet y tiene una vigencia de 2 años.

Emisión del Certificado de Firma Electrónica (Roaming)	\$30,00 + IVA
TOTAL	\$30,00 + IVA
Renovación del Certificado (válido por 2 años)	\$20,00 + IVA

Tabla 4: CDFE ROAMING

Fuente: <https://www.eci.bce.ec/tarifas>

- **RECUPERACIÓN DEL CERTIFICADO (TOKEN - ROAMING - ARCHIVO - HSM)** – La recuperación del certificado no tiene costo alguno y su vigencia es la equivalente a el tiempo restante correspondiente a su emisión.

• OTRAS TARIFAS

Aplicativo ESP (Entrust Security Provider) - Opcional Usuarios Roaming	\$25,00 + IVA
Dispositivo Token ECIBCE	\$35,00 + IVA

Tabla 5: OTRAS TARIFAS
Fuente: <https://www.eci.bce.ec/tarifas>

(BANCO CENTRAL DEL ECUADOR)

2.6 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

El Plan de Implementación efectuado por el Servicio de Rentas Internas se realizó en tres fases las cuales se describen a continuación:

FASE	OBJETIVO	PLAZO
Piloto	Contribuyentes invitados para desarrollo e implementación.	Desde 24/Feb hasta 31/Dic del 2012
Voluntariedad	Contribuyentes que deseen adherirse al esquema propuesto.	2013
Obligatoriedad	Determinados sectores de contribuyentes de acuerdo a la norma que se emita para el efecto.	2014

Tabla 6: FASES DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
Fuente: Nuevo Hito Institucional www.sri.gob.ec

2.6.1 FASE PILOTO

El Servicio de Rentas Internas implementó en el año 2012 un plan piloto con varias empresas del país, que actualmente ya emiten facturas por Internet. El objetivo de la institución era que para el año 2013 que se estableció como un periodo de uso opcional, el uso de este sistema se fuera masificando.

Los contribuyentes que participaron en este proyecto a nivel nacional durante el año 2012 y que fueron emisores de facturas electrónicas al 31 de Enero de 2013 son los siguientes:



- CORPORACIÓN EL ROSADO S.A.
- SURAMERICANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. SURATEL
- EMPRESA DE TELEVISIÓN SATELCOM S.A
- TELCONET
- CONTRUMERCADO S.A
- HOLCIM S.A
- CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL
- KIMBERLY- CLARK ECUADOR S.A.
- DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A.
- OTECEL S.A.
- TV CABLE S.A.
- SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.
- DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
- FARMAENLACE CIA. LTDA.
- BANCO DE LA PRODUCCIÓN S.A PRODUBANCO
- DIRECTV ECUADOR CIA. LTDA.
- COLEGIO MENOR CMSFQ S.A.
- MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDI ECUADOR HUMANA S.A
- SICONTAC CENTER S.A
- MICROANAUSIS S.A.
- FREERISK OPERACIONES CIA. LTDA.

Al 31 de Enero del 2013 en el SRI ingresaron 402.399 documentos electrónicos: divididos en 373.039 facturas, 1.194 notas de crédito y 28.166 comprobantes de retención de acuerdo a la información recibida por Verónica Dávila, gerente del proyecto. (SERVICIO DE RENTAS INTERNAS)



2.6.2 FASE DE VOLUNTARIEDAD

El SRI en el mes de febrero del 2013 inició el proceso de capacitación para los contribuyentes en la ciudad de Cuenca que culminó en el mes de junio del mismo año para los interesados en adherirse a este esquema de emisión y para toda la ciudadanía en general.

La dirección provincial del Servicio de Rentas Internas, SRI, llevó a cabo este programa de capacitación sobre facturación electrónica, con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía el funcionamiento de ese nuevo sistema que será obligatorio para ciertos contribuyentes a partir del 2014.

Las personas naturales que quieran empezar a emitir electrónicamente sus comprobantes pueden ingresar a la página web del SRI y descargarse el software, que está disponible en el portal de servicios más usados, mientras que las empresas y personas que están obligadas a llevar contabilidad, deben implementar su propio sistema de facturación.

2.6.3 FASE DE OBLIGATORIEDAD

De acuerdo a la Resolución establecida por el Director General del Servicio de Rentas Internas, realizada el 16 de Mayo del 2013 las instituciones financieras, administradoras de tarjetas de créditos, exportadores y contribuyentes especiales con excepción de las entidades públicas, estarán obligadas a emitir y firmar electrónicamente todos los comprobantes salvo las liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, desde los meses de junio, agosto, octubre de 2014 y enero 2015. (SERVICIO DE RENTAS INTERNAS)

A continuación se detalla el calendario establecido con respecto a la resolución.

Grupo	Fecha de inicio	Sujetos pasivos
1	A partir del 01 de junio de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito. Contribuyentes especiales que realicen, según su inscripción en el RUC, actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada, respectivamente.
2	A partir del 01 de agosto de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito.
3	A partir del 01 de octubre de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Exportadores calificados por el SRI como contribuyentes especiales.
4	A partir del 01 de enero de 2015	<ul style="list-style-type: none"> Los demás contribuyentes especiales no señalados en los tres grupos anteriores. Contribuyentes que posean autorización de impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, a través de sistemas computarizados (auto impresores). Contribuyentes que realicen ventas a través de internet. Los sujetos pasivos que realicen actividades económicas de exportación.

Tabla 7: CALENDARIO DE LA FASE DE OBLIGATORIEDAD

FUENTE: Resolución No. NAC-DGERCGC 13-00236, publicada en R.O 956 de 17-05-2013



2.7 LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS

Esta Ley tiene como fines garantizar la estandarización de los procesos electrónicos en instituciones y organismos y controlar la interacción electrónica de proveedores del Estado y contribuyentes al permitir la autenticación y validación de la firma electrónica con el respectivo certificado electrónico, el cual es emitido por una de las Entidades de Certificación legalmente autorizadas.

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos tiene concordancia con las Normas para la Emisión de Comprobantes Electrónicos por lo que es necesario puntualizar algunas partes de la misma.

Esta ley ha sido una de las bases legales principales para el asentamiento de las Normas para la emisión de Comprobantes Electrónicos, en ella se precisa conceptos, principios, requisitos que el contribuyente debe conocer para aclarar sus dudas y así poder acogerse al nuevo esquema de emisión de comprobantes, estando informado acerca de sus derechos y obligaciones como titular de una firma electrónica y en caso de cualquier situación saber cómo actuar al respecto.

Es importante recalcar que los mensajes de datos así como los documentos físicos tienen el mismo valor jurídico siempre que se cumplan los requerimientos legales pertinentes.

El usuario siempre tendrá que expresar su consentimiento para aceptar los registros electrónicos y tiene que estar informado claramente y de forma satisfactoria acerca de hardware y software requeridos para el normal acceso a estos mensajes o registros.

2.7.1 DE LOS MENSAJES DE DATOS

Mensaje de Datos.- Es una información generada, procesada, remitida, receptada, archivada o comunicada a través de medios electrónicos, la cual puede ser intercambiada por cualquier medio.



PRINCIPIOS GENERALES DE LOS MENSAJES DE DATOS

- **Reconocimiento legal de los mensajes de datos.**- Los mensajes de datos tendrán la misma legalidad que los documentos escritos, siempre y cuando su eficacia, valoración y efectos guarden conformidad con la ley y su reglamento.
- **Incorporación por remisión.**- Tendrá validez legal la información no contenida directamente en un mensaje de datos, siempre que se integre en el mismo, en forma de envío o de anexo accesible mediante un enlace electrónico directo y su contenido sea conocido y aceptado expresamente por los involucrados en la transacción.
- **Propiedad Intelectual.**- Los mensajes de datos estarán sometidos a toda la base legal relativa a la propiedad intelectual que establece protección a toda creación del intelecto humano es decir protege los intereses del creador en este caso del modelo utilizado en el comercio electrónico, se puede dar resguardo mediante las patentes, marcas y derechos de autor que le permitirán obtener reconocimiento por su creación y así se fomenta un entorno propicio para la innovación.
- **Confidencialidad y reserva.**- sin importar cuál sea la intención, forma o medio a través de los cuales se quebranten estos principios, todo desacato a los mismos será sancionado especialmente si se tratase de delito electrónico, transmisión ilícita de mensajes de datos.
- **Información escrita.**- cuando se necesite que la información esté por escrito, bastará con un mensaje de datos siempre y cuando se pueda acceder a su información en su siguiente consulta.
- **Información original.**- cuando se necesite que la información sea presentada en su forma inicial, bastará con un mensaje de datos que mantenga íntegro su contenido original.

Un mensaje de datos es íntegro cuando su contenido permanece completo e inalterable, salvo algún cambio de forma, propio del proceso de comunicación, archivo o presentación.



Legalmente se pueden desmaterializar⁴ los documentos que deban ser fomentados físicamente, dichos documentos contendrán sus firmas electrónicas respectivas correctamente certificadas por una de las entidades autorizadas.

- **Conservación de los mensajes de datos.**- La información de los mensajes de datos será conservada a través del archivo de los mismos, siempre y cuando:
 - a. Se pueda acceder a la información contenida en el mismo;
 - b. Sea archivado en su formato de origen, envío, recepción, o alguno que reproduzca con precisión su información; y,
 - c. Se mantenga cualquier dato que determine su origen, destino y tiempo en que fue creado, generado, procesado, enviado, recibido y archivado el mensaje.

Cualquier persona puede optar por almacenar sus mensajes de datos utilizando servicios externos que garanticen el cumplimiento de los puntos antes señalados.

- **Resguardo de los datos.**- Para la elaboración, transmisión o utilización de bases de datos, provenientes del uso o transmisión de mensajes de datos, será necesaria la aprobación del titular de los mismos, el cual puede determinar la información a compartirse con terceros.
- **Origen e identidad de un mensaje de datos.**- Un mensaje de datos procede del emisor y autoriza al receptor a proceder de acuerdo su contenido, cuando haya coherencia entre la identificación del emisor y su firma electrónica, salvo cuando:
 - a) Se comunica que el mensaje de datos no es de la persona que lo envió; y,
 - b) Su receptor no realiza oportunamente las comprobaciones necesarias u omite el resultado de las mismas.

⁴ DESMATERIALIZAR.- digitalizar un documento



- **Envío y recepción de los mensajes de datos.**- se supondrá que el tiempo y lugar de emisión y recepción del mensaje de datos, son los siguientes:
 - a) **Momento de emisión del mensaje de datos.**- se da cuando el mensaje de datos ingresa a un sistema de información que no está administrado por el emisor.
 - b) **Momento de recepción del mensaje de datos.**- se da cuando el mensaje de datos ingresa al sistema de información indicado por el receptor.
 - c) **Lugares de envío y recepción.**- son los convenidos por las partes, es decir sus domicilios legales o los que figuren en el certificado de firma electrónica, del emisor y del receptor.
- **Duplicación del mensaje de datos.**- Cada mensaje de datos es apreciado distinto. En caso de duda, el emisor y el destinatario solicitarán la ratificación del nuevo mensaje y asumirán el compromiso de comprobar técnicamente la autenticidad del mismo.

2.7.2 DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

Firma electrónica.- Constituyen los datos electrónicamente instaurados en un mensaje de datos, los cuales son utilizados para identificar al titular de la firma con relación al mensaje de datos, e indicar que el titular ratifica y reconoce la información contenida en el mismo.

Efectos de la firma electrónica.- Ésta tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita y será aceptada como prueba en juicio.

Requisitos de la firma electrónica.- Los requisitos para su validez son los siguientes:

- a) Ser individual y estar vinculada únicamente a su titular;
- b) Que permita verificar sin equivocación alguna, la autoría e identidad del firmante, mediante dispositivos técnicos de comprobación establecidos.
- c) Que su método de creación y verificación sea confiable, seguro e inalterable.
- d) Que al momento de creación de la firma electrónica, los datos se hallen bajo control exclusivo del firmante; y,
- e) Que la firma sea controlada por la persona a quien pertenece.



Obligaciones del titular de la firma electrónica.- El titular de la firma electrónica tendrá obligaciones que se detallan a continuación:

- a) Actuar oportunamente y tomar las medidas de seguridad, para que la firma electrónica permanezca bajo estricto control y evitar toda utilización no autorizada;
- b) Notificar a las personas vinculadas, cuando exista el riesgo de que su firma sea controlada por personas no autorizadas;
- c) Verificar la exactitud de sus declaraciones;
- d) Responder por las obligaciones resultantes del uso no autorizado de su firma, cuando no hubiere actuado con diligencia para impedir su uso no autorizado.
- e) Comunicar a la entidad de certificación de información los riesgos sobre su firma y solicitar oportunamente la cancelación de los certificados.

Duración de la firma electrónica.- La duración de la firma electrónica será indefinida, solamente se extinguirá por las siguientes causas:

- a) Voluntad de su titular;
- b) Fallecimiento o incapacidad de su titular;
- c) Disolución o liquidación de la persona jurídica, titular de la firma; y,
- d) Por causa judicialmente declarada es decir que se ha dado un juicio en el que ya se ha dado sentencia.

2.7.3 DE LOS CERTIFICADOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

Requisitos del certificado de firma electrónica.- un certificado digital de firma electrónica tendrá validez cuando tenga los siguientes requerimientos:

- 1. Identificación de la entidad certificadora de la información;
- 2. Domicilio legal de la entidad certificadora de la información;
- 3. Los datos del titular del certificado que revelen su ubicación e identificación;
- 4. La técnica de comprobación de la firma electrónica;
- 5. Las fechas de expedición y vencimiento del certificado;



6. El número único de serie que identifica el certificado;
7. La firma electrónica de la entidad certificadora de la información; y,
8. Los límites para el uso del certificado.

Duración del certificado de firma electrónica

La duración del certificado de firma electrónica se determina a través de un consenso entre el titular de la firma electrónica y la entidad certificadora de información, caso contrario el certificado de firma electrónica se emitirá con una vigencia de dos años a partir de la fecha de emisión.

Extinción del certificado de firma electrónica

Los certificados de firma electrónica, se liquidan, por los siguientes motivos:

- Requerimiento de su titular;
- Extinción de la firma electrónica; y,
- Término del tiempo de vigencia del certificado de firma electrónica.

La extinción del certificado de firma electrónica se originará a partir del instante de su aviso a la entidad certificadora de información, salvo cuando perece el titular de la firma electrónica, caso en el cual se extingue al acontecer el fallecimiento.

Si se tratase de personas retenidas o extraviadas, la extinción se da en el momento en que se ponga en conocimiento de la autoridad competente.

Cabe destacar que el cese del certificado no exime a su titular de los compromisos inicialmente contraídos.

Cesación del certificado de firma electrónica

El certificado digital de firma electrónica se suspenderá cuando:

- Lo disponga el Consejo Nacional de Telecomunicaciones



- La entidad de certificación de información, evidencie inconsistencia en los datos entregados por el titular; y,
- Se quebrante el contrato pactado entre las partes.

Esta suspensión debe ser rápidamente comunicada al titular del certificado y al organismo de control, indicando los motivos de la misma.

Revocatoria del certificado de firma electrónica.- El certificado de firma electrónica puede ser anulado cuando:

1. La entidad de certificadora de información cese en sus actividades y los certificados actuales no sean adjudicados a otra entidad de certificación; y,
2. Se ocasione la quiebra técnica judicialmente declarada de la entidad certificadora.

Tanto la revocatoria como sus motivantes deben ser oportunamente informadas al titular del certificado.

La cesación o la anulación del certificado, sufrirá efectos desde el instante de su aviso al titular del mismo, razón por la cual la entidad de certificación de información asumirá los daños desencadenantes de la carencia de información o la tardanza de la misma.

2.7.4 DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

Las Entidades de certificación de información son las empresas unipersonales o personas jurídicas que emiten certificados de firma electrónica y pueden prestar otros servicios relacionados con la firma electrónica, autorizadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.

Obligaciones de las entidades de certificación de información acreditadas

Las obligaciones de las entidades de certificación de información acreditadas son las siguientes:

- a) Estar legalmente constituidas, y registradas en el Consejo Nacional de Telecomunicaciones;



- b) Demostrar solvencia técnica, logística y financiera para prestar servicios a sus usuarios;
- c) Garantizar la prestación permanente, inmediata, confidencial, oportuna y segura del servicio de certificación de información;
- d) Mantener sistemas de respaldo de la información relativa a los certificados;
- e) Proceder inmediatamente a la suspensión o revocatoria de certificados electrónicos, en caso que previamente exista mandato de la Superintendencia de Telecomunicaciones;
- f) Mantener una publicación del estado de los certificados electrónicos emitidos;
- g) Otorgar a los titulares de certificados de firmas electrónicas un medio efectivo y rápido para dar aviso que una firma electrónica tiene riesgo de uso ilícito;
- h) Contar con una garantía de responsabilidad para cubrir daños y perjuicios que se ocasionaren por el incumplimiento de las obligaciones. Cuando certifiquen límites sobre responsabilidades o valores económicos, esta garantía será al menos del 5% del monto total de los procedimientos que garanticen sus certificados.

Responsabilidades de las entidades de certificación de información acreditadas

Las entidades de certificación serán responsables y reconocerán los daños y perjuicios que causen a cualquier persona natural o jurídica, en el ejercicio de su actividad, cuando incumplan sus obligaciones, sin dejar de lado, las sanciones previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Serán también responsables por el uso indebido del certificado de firma electrónica, cuando éstas no hayan establecido en dichos certificados, de forma clara, el límite de su uso y del importe de las transacciones válidas que pueda realizar. En caso que la garantía no cubra los daños, las entidades tendrán que responder con su patrimonio.



2.7.5 DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Consentimiento para recibir mensajes de datos

Antes de que el usuario de su aprobación para receptar mensajes de datos, este debe ser puesto a su conocimiento de manera satisfactoria, los equipos y programas que necesita para acceder a este tipo de mensajes.

Si el consumidor ratifica su consentimiento vía electrónica, debe demostrar adecuadamente que puede acceder a la información.

En el caso de que con posterioridad al consentimiento del usuario se de cualquier modificación, inclusive en el hardware, software u operaciones requeridas para conservar los mensajes electrónicos, se le debe suministrar de manera eficaz al usuario la información que requiera para efectuar dichas modificaciones, y a la vez se le advertirá sobre su opción a descartar la aprobación dada sin ninguna coacción, precio o secuela y en el caso de que estas alteraciones perturben los derechos del usuario, se le deberá proveer los medios precisos para evadir daños, hasta la expiración del convenio que ocasionó su aprobación.

(CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR, 2002)

2.8 REGLAMENTO A LA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS

2.8.1 PROCEDENCIA E IDENTIDAD DE UN MENSAJE DE DATOS

La comprobación de la conexión entre el emisor del mensaje de datos y su firma electrónica se efectuará verificando la vigencia y los datos del certificado de firma electrónica que la ampara.

La advertencia de un riesgo posible sobre la inseguridad de una firma será realizada por el titular de los mismos, por medio de cualquier aviso para que la persona que efectúa la comprobación, tome las precauciones requeridas, para de esta manera, evitar daños y prevenir fallas de seguridad. Esta advertencia deberá realizarse anticipadamente a comenzar cualquier proceso de transacción comercial negociación, o contratación electrónica.



2.8.2 RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE LOS MENSAJES DE DATOS

La prestación de servicios electrónicos otorgada por terceros, que se relacionan con el envío y recepción de comunicaciones en forma electrónica, no involucra responsabilidad sobre el contenido de los mensajes al encargado de prestar estos servicios, por lo que la responsabilidad será únicamente del propietario de la información.

La entidad reguladora podrá establecer la suspensión del acceso a cualquier tipo de información en redes electrónicas que se confirmen que sea ilícita y que atente contra las leyes o la seguridad de la nación.

(CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR, 2002)

2.9 NORMAS PARA EL NUEVO ESQUEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS COMO MENSAJES DE DATOS

El Servicio de Rentas Internas siempre mantendrá y aplicará leyes y normas tributarias que garanticen la armonía y eficiencia de su administración es por ello que estas normas se originan en base a que el sistema tributario se manejará por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria, además que las mismas se generan considerando ciertos artículos de la Constitución en la que se establecen que las personas, ya sea individual o colectivamente, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

La instauración de estas normas nacen en los fundamentos de la política tributaria que tiene como objeto promover la redistribución, el empleo, la elaboración de bienes y producción de servicios, así como la responsabilidad en el comportamiento ecológico, social y económico, además estas normas están sustentadas en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.



Lo que se pretende al establecer estas normas es promover la utilización de servicios de redes de información e internet que se han convertido en un mecanismo para el progreso del comercio, la enseñanza y la cultura por ello es necesario estimular el acceso a los contribuyentes a los servicios electrónicos y de transferencia de información.

Estas normas ayudarán al Servicio de Rentas Internas a mejorar el control y al cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

El SRI al culminar el proceso de implementación legal y técnico del nuevo proyecto de comprobantes electrónicos, pone a disposición sus sistemas informáticos, los cuales incluyen una plataforma electrónica que ejecutará varias funciones, todo esto constituye un acontecimiento histórico en los avances tecnológicos de esta Administración tributaria y por ende del Estado Ecuatoriano.

A continuación se puntualizan las normas más esenciales para un mejor análisis del tema:

Requisitos para la aplicación del nuevo esquema de emisión de comprobantes electrónicos

Las normas establecen los requisitos que deben cumplir los contribuyentes para emitir comprobantes electrónicos para lo cual se plantea lo siguiente:

1. Los sujetos pasivos⁵ presentarán su solicitud a través de la página web institucional del Servicio de Rentas Internas, la misma que se realizará por medio de la aplicación de Comprobantes Electrónicos disponible en servicios en línea del sistema.
2. Anticipadamente, el interesado solamente una vez, ingresará una solicitud en el aplicativo correspondiente en la opción Pruebas, una vez que se haya aprobado la solicitud, se efectuará todos los ajustes en los programas informáticos para la emisión de los comprobantes electrónicos. En esta etapa de prueba, los comprobantes emitidos electrónicamente no tendrán validez tributaria por lo que no sustentarán costos y gastos, ni crédito tributario.

⁵ Sujetos Pasivos.- es toda persona natural o jurídica a quien la ley exige el pago de impuestos ya sea como contribuyente o como responsable.



3. Luego que el responsable haya realizado todos los ajustes y verificaciones en la etapa de pruebas, ingresará una solicitud para la emisión en la opción Producción. La diferencia en esta etapa es que los comprobantes electrónicos tendrán validez tributaria por lo que sustentarán costos y gastos, y crédito tributario. La aprobación concedida por la Dirección Tributaria en relación con esta solicitud tendrá validez indefinida.
4. Los contribuyentes que deseen emitir los comprobantes mediante esta nueva modalidad deberán contar con un certificado de firma electrónica, el cual debe ser válido y estar vigente. La firma electrónica solamente podrá ser realizada por el emisor, y en caso que esta se extinga o por cualquier motivo pierda validez, no se autorizará la emisión de dichos comprobantes.
5. Los comprobantes electrónicos que hayan sido emitidos durante la etapa de Pruebas y Producción, deberán cumplir con los requisitos de pre impresión y llenado, establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.
6. Los sujetos pasivos autorizados para emitir electrónicamente los comprobantes, podrán continuar con la autorización para emitir comprobantes pre impresos, en caso de que así lo solicite el adquiriente, que por cualquier situación requiriera de la emisión y entrega física, en estas circunstancias, los comprobantes deberán cumplir con el Reglamento respectivo.

Estas normas también contiene varios aspectos relevantes en cuanto a la responsabilidad, mecanismos, autorizaciones, como proceder en caso que se presente una eventualidad, almacenamiento, consultas, en qué casos se dará las impresiones, sanciones, software que se utilizará, formato y número secuencial es decir todo lo que es indispensable conocer acerca de los comprobantes electrónicos y su emisión, a continuación se detalla de forma más profunda cada aspecto nombrado:



Acuerdo de Responsabilidad.- En caso de no contar aún con la clave para el acceso a los servicios en línea otorgados por medio de la página web institucional, los sujetos pasivos que elijan la emisión de los comprobantes electrónicos deberán consentir el acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos.

Mecanismo de Emisión.- Los contribuyentes que accedan al nuevo esquema de emisión, deberán utilizar los enlaces “WEB SERVICES” dispuesto por el Servicio de Rentas Internas, medio a través del cual se realizará el envío, recepción, validación, autorización o rechazo de los comprobantes electrónicos emitidos en cada transacción.

Autorizaciones.- Las autorizaciones del Servicio de Rentas se concederán una por cada comprobante y previamente de que éstos sean entregados a los destinatarios. La autorización será única y diferente por cada comprobante.

Los contribuyentes que por su actividad económica emitan comprobantes de manera masiva, podrán enviar al Servicio de Rentas Internas, de forma agrupada los comprobantes electrónicos emitidos.

Modalidad Contingencia.- Los contribuyentes que emitan comprobantes electrónicos bajo la modalidad de “Contingencia”⁶, deberán solicitar obligatoriamente una autorización por cada comprobante electrónico emitido, de manera inmediata al Servicio de Rentas Internas, además deberán incorporar las claves de acceso en cada comprobante. Cuando estas sean entregadas, utilizadas, los interesados podrán solicitar nuevas claves que serán generadas de manera automática a través del Sistema de Comprobantes Electrónicos, después de la validación de las mismas.

Archivo de los comprobante electrónicos.- Los contribuyentes que fueren autorizados a emitir sus comprobantes electrónicos, así como aquellos que los receipten bajo la misma forma, no estarán obligados a archivar digitalmente los comprobantes electrónicos

⁶ CONTINGENCIA.-Probabilidad de que ocurra un evento.



emitidos o recibidos, ya que el Servicio de Rentas Internas mantendrán un registro de los mismos.

Consultas.- El Servicio de Rentas Internas pondrá a disposición de todos los sujetos pasivos en su página web institucional “Servicios en Línea”, la herramienta de “Consulta Pública de Validez de Comprobantes Electrónicos”; así como también se podrán presentar consultas internas, las cuales podrán ser realizadas ingresando con la clave personal, y en la que se detallarán los comprobantes electrónicos emitidos y/o recibidos.

Impresión a petición de los receptores.- Los sujetos pasivos emisores de comprobantes electrónicos a petición de los receptores de los mismos, podrán imprimir y entregar una impresión del comprobante electrónico en la cual se pueda visualizar los por menores del mismo acorde a lo detallado en la ficha técnica. Esta impresión tiene fines informativos y de consulta más no validez tributaria.

Sanciones.- La aplicación de sanciones por contravenciones y faltas reglamentarias se regirán a lo dispuesto en el Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno, su reglamento de Aplicación y en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

Requisitos de Llenado.- Sin dejar de estar de acuerdo con los requisitos de llenado establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, en la emisión de comprobantes electrónicos, se deberá contener la siguiente información:

- En cuanto a los requisitos de llenado de notas de crédito y notas de débito, se deberá indicar la fecha de emisión.
- En relación a los requisitos de llenado de los comprobantes de retención, se deberá indicar en la fecha de emisión, mes y año como periodo fiscal.

Software del contribuyente.- El Servicio de Rentas Internas mantendrá a disposición de los contribuyentes un software libre con el cual podrán generar sus comprobantes



electrónicos; de tal modo que puedan escoger para ello, el sistema que ofrece el SRI o la utilización de sus propios sistemas informáticos.

Número Secuencial.- Los contribuyentes que mantengan autorización vigente de emisión de comprobantes electrónicos, mantendrán el número secuencial de hasta 9 dígitos, pudiendo omitir los ceros a la izquierda mientras dure la vigencia de esta autorización y para los que soliciten la aprobación de emisión electrónica actualmente, el número secuencial será de 9 dígitos, sin omitirse los ceros a la izquierda.

(SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, 2012)

2.9.1 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Los contribuyentes que quieran incluirse en este nuevo sistema deberán tener conocimiento general de esta modalidad de emisión de comprobantes. Previo al proceso se debe obtener el certificado digital de firma electrónica mismo puede ser adquirido en cualquier Entidad de Certificación autorizada en el país como el Banco Central del Ecuador, Security Data, y AENE. El único costo adicional para este trámite será la firma electrónica, que tiene un costo de 30 dólares y cuando se trata de la renovación, que debe hacerse cada dos años, el valor a cancelar es de 15 dólares.

Los contribuyentes para incorporarse a este nuevo sistema deberán presentar su solicitud a través de la página web del SRI, en la aplicación “Comprobantes Electrónicos”, disponible en el sistema de Servicios en Línea en donde podrán elegir los comprobantes que deseen emitir electrónicamente. Actualmente se trabajan con cinco comprobantes: facturas, notas de débito, notas de crédito, guías de remisión y comprobantes de retención. Cuando el SRI lo autoriza se habilitan automáticamente dos ambientes: un ambiente de certificación y un ambiente de producción.

El ambiente de certificación es un ambiente de prueba, en donde el contribuyente ya puede simular su facturación y puede hacer pruebas, es decir, el contribuyente puede irse ajustando a su realidad económica y al giro del negocio conforme a sus necesidades. Este ambiente no tiene validez tributaria, por lo tanto, no son contados para las declaraciones ni para los anexos del contribuyente, en esta etapa de prueba se verificará



que los comprobantes cumplan con el esquema XSD⁷ y que la firma electrónica tenga validez

Cuando el contribuyente se siente listo para emitir comprobantes que tengan validez tributaria, entonces puede iniciar con el ambiente de producción para lo cual debe ingresar a la página web del SRI y solicitar la autorización para ingresar al ambiente de producción el cual le permitirá realizar el proceso de facturación de manera real y enviarlas vía correo electrónico a sus clientes. Esta autorización es dada conforme el cumplimiento de las obligaciones del contribuyente. La particularidad de este ambiente es que está basado en la Ley de Comercio Electrónico.

En este nuevo esquema de emisión el contribuyente envía al SRI por medio de Web Services⁸ cada uno de los comprobantes para que sean autorizados y posteriormente puedan ser entregados a sus respectivos adquirentes vía correo electrónico o mediante un portal web que el emisor considere poner a disposición de los mismos. Todo este proceso se realiza en línea y en tiempo real, para lo cual los comprobantes deberán estar firmados electrónicamente exclusivamente por el emisor y su validez podrá ser confirmada por medio de consultas en la página web del SRI, en la opción comprobantes electrónicos.

2.9.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

⁷ XSD: XML Schema es un lenguaje de esquema utilizado para describir la estructura y las restricciones de los contenidos de los documentos XML de una forma muy precisa.

⁸ Web Services: Un servicio web (en inglés, Web service) es una pieza de software que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones.

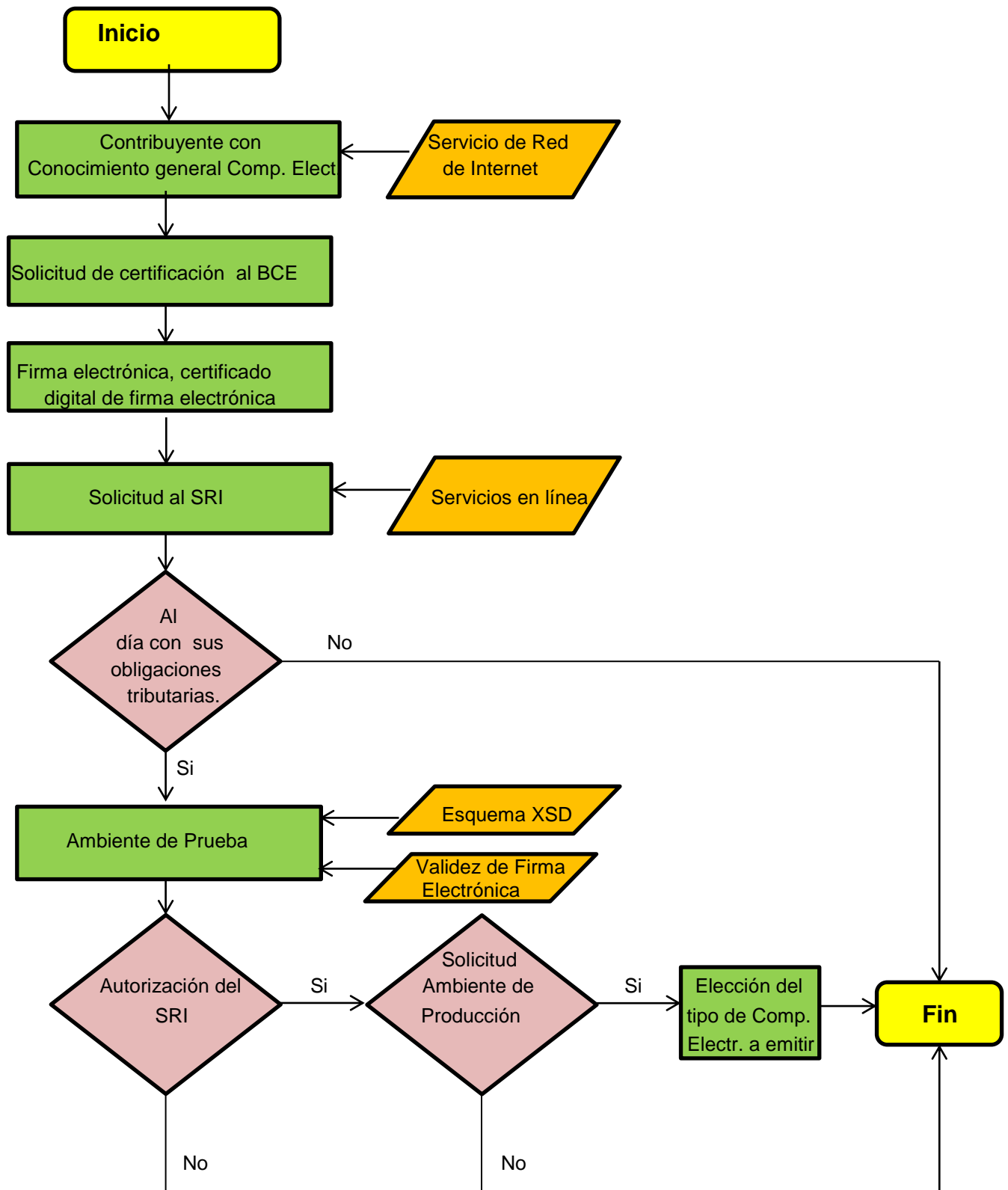


Diagrama de Flujo 3: Proceso de Implementación de la Facturación Electrónica
Fuente: Elaborado por las autoras



CAPITULO 3: IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

3.1 UNIVERSO

La suma de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características para el propósito de la investigación constituye el universo.

Los Contribuyentes Especiales que han adoptado el Sistema de Facturación Electrónica en Cuenca durante el año 2013 son:

- ETAPA EP
- EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTROSUR
- CURTIEMBRE RENACIENTE

Ver Anexo N. 1

3.2 CENSO

El censo consiste en la numeración completa de los elementos de la población u objetos de estudio, el cual implica numerar todos los elementos de una población, después de lo cual es posible calcular de manera directa los parámetros de la población (MALHOTRA, 2004).

3.3 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

ETAPA EP

El Ing. Geovanny León Bueno encargado del Departamento de Facturación manifestó que la empresa para ingresar al Sistema de Facturación Electrónica viene trabajando ya desde hace 2 años en estos procesos pero inicia su etapa de producción a partir del mes de junio del 2013 para lo cual fue necesario realizar pruebas, capacitar al personal, desarrollar sistemas pedir varias autorizaciones a nivel del SRI y del Banco Central lo cual constituye el proceso

preliminar a la implementación del sistema de facturación electrónica, también señaló que todo cambio tiene su complicación y en este caso el problema fue que no todos los clientes tenían registrado un correo electrónico lo cual inicialmente originó un desfase ya que únicamente tenían un 40% o 50% de correos electrónicos a los cuales les estaba llegando la factura original la cual es válida para cualquier trámite ante el SRI en todo caso la empresa tomo la prevención de que al momento en que hagan el pago les entregaban una copia de la factura original que no tiene validez tributaria con lo que ciertas personas que no realizan trámites ante el SRI o que no realizan declaraciones se conforman con tener este documento, pero la empresa está avanzando y en los próximos meses ya no entregará la copia de la factura sino un recibo de pago el cual ya no contendrá los mismos datos que normalmente tiene la factura. En cuanto al Impacto Administrativo señaló que por el tema de que no todos los clientes tenían registrado su correo electrónico la empresa tuvo que incurrir en campañas a nivel de radio y de atención al cliente solicitando de que por favor “se hagan registrar sus correos electrónicos” para poderles hacer llegar su factura electrónica lo cual inclusive ha venido acarreado una serie de problemas debido a que hay gente que en estos momentos se está dando cuenta que la copia de la factura que estaban llevando no les sirve por lo que están solicitando a la empresa que se les reenvíe nuevamente de las facturas que ya fueron emitidas desde el mes de junio lo cual ha sido una carga adicional en la parte administrativa que han tenido que soportar pero que afortunadamente están llegando a un punto de equilibrio en el que todas las personas están ingresando especialmente las personas que quieren tener su factura electrónica que es la original y valida.

En cuanto al impacto fiscal señaló que no sufre ninguna modificación debido a que lo único que han cambiado es que en lugar de entregar una factura original en papel se está entregando una factura digital por lo que a nivel fiscal no tiene ningún impacto ni para la empresa ni para los clientes.

En la parte social se tuvo un poco de inconvenientes con las personas que no recibían sus facturas electrónicas lo cual se debía a que los clientes tienden a no dar la información completa como sucede con la cuenta de correo electrónico lo cual es un requisito al momento que realizan un contrato de cualquier servicio, sin embargo en general la facturación electrónica fue una mejora para la

ciudadanía quienes en muchas ocasiones les han respondido los correos electrónicos agradeciendo que les llegaba más pronto sus facturas puesto que con este sistema inclusive sin tener que cancelar ya tenían su factura para poder realizar cualquier tipo de trámite lo que no ocurría con el sistema anterior en el que podían recibir su factura únicamente en el momento en que se efectuaba el pago de la misma.

En cuanto al impacto ambiental de este sistema manifestó que este ha incidido positivamente debido a que se ha reducido totalmente el uso del papel en lo que ETAPA E.P. fue una de las empresas pioneras en impulsar una cultura cero papel es decir con este sistema se pretende usar la menor cantidad de papel posible y con ello contribuir al cuidado del medio ambiente evitando la tala de árboles, en cuanto a lo ambiental también se ha venido pensando en el tema de las guías telefónicas entregar a los ciudadanos una guía telefónica digital en lugar de una guía telefónica en papel todo ello con el fin de contribuir con el medio ambiente.

Por último destacó que en la parte financiera este sistema le ha permitido a la empresa mejorar los tiempos de recuperación de la cartera debido a que al momento que le llega la factura electrónica al cliente, el mismo ya está con un aviso de pago y de esta manera tiene una mayor predisposición de pagar.

Ver anexo N. 2

3.4 CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

Para nuestro estudio utilizaremos el proceso de recolección de datos de la encuesta que es un cuestionario estructurado utilizado para obtener información la cual se basa en un interrogatorio estructurado a los individuos a quienes se les plantea una serie de preguntas en cuanto a su comportamiento, intenciones, actitudes, conocimientos, motivaciones las cuales se pueden hacer verbalmente, por escrito, mediante una computadora y las respuestas pueden obtenerse así mismo por cualquiera de estas formas.

Ver anexo N. 3

3.5 ANALISIS DE DATOS

DATOS GENERALES

TIEMPO DE PRUEBAS PREVIO A LA IMPLEMENTACION DEL SFE	
Empresa	Tiempo en meses
ETAPA	6
CENTRO SUR	6
CURTIEMBRE	4

Tabla 8: Tiempo de Pruebas del SFE⁹ en meses.
Fuente: Elaborado por las autoras

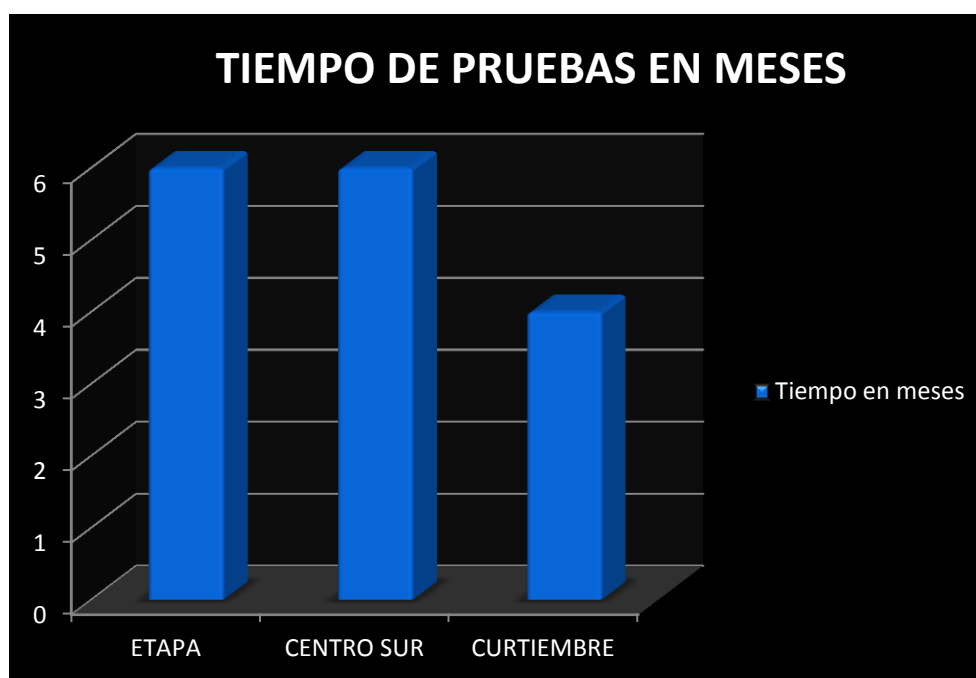


Gráfico 5: Tiempo de Pruebas del SFE en meses
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que a ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur les tomó 6 meses de pruebas para la implementación del sistema de facturación y a CURTIEMBRE RENACIENTE le tomó dos meses menos que a estas dos empresas públicas.

⁹ SFE.- Sistema de Facturación Electrónica.

ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, estuvieron realizando pruebas durante 6 meses previo a la implementación del sistema de facturación electrónica debido a que al ser empresas grandes, con alto nivel de transaccionalidad requirieron un poco más de tiempo para ir ajustando este sistema a su realidad económica y al giro del negocio conforme a sus necesidades, mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE al ser una empresa de menor escala y al no requerir mayores ajustes este proceso le tomo únicamente 4 meses.

DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS EN EL SISTEMA DE FACTURACION ELECTRONICA SEGUN SU IMPORTANCIA

ETAPA	
Departamentos	Importancia
Financiero/Contable	5
Comercializacion	4
Sistemas	3
Administrativo	2
Distribucion	1

Tabla 9: Departamentos involucrados en la Implementación del SFE según su importancia
Fuente: Elaborado por las autoras

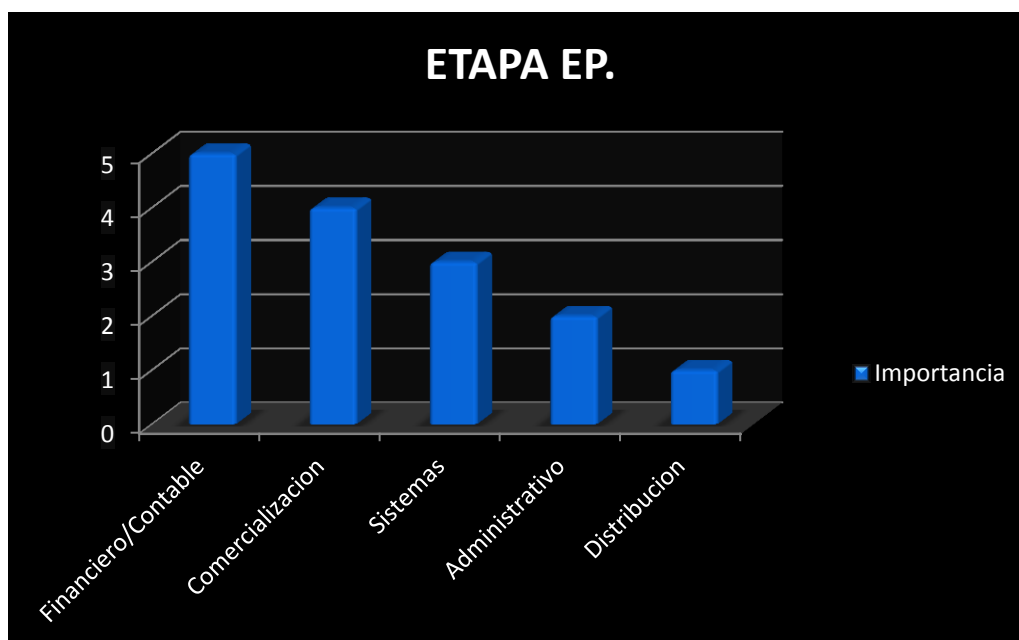


Gráfico 6: Departamentos Involucrados en la Implementación del SFE según su importancia
Fuente: Elaborado por las autoras

CENTRO SUR	
Departamentos	Importancia
Comercializacion	5
Sistemas	4
Financiero/Contable	3
Administrativo	2
Distribucion	1

Tabla 10: Departamentos involucrados en la Implementación del SFE según su importancia
Fuente: Elaborado por las autoras

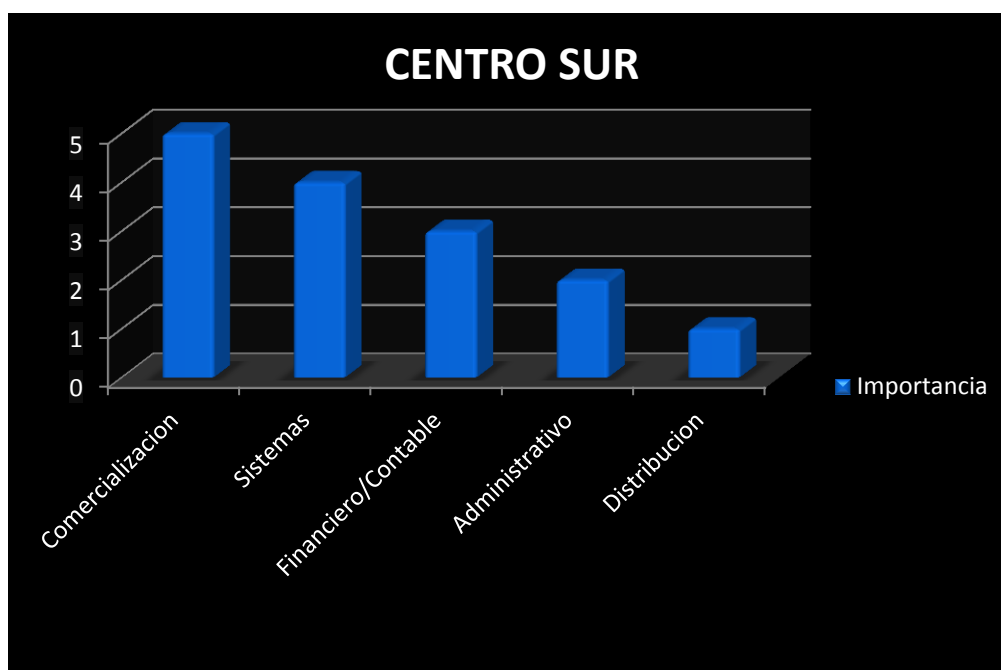


Gráfico 7: Departamentos Involucrados en la Implementación del SFE según su importancia
Fuente: Elaborado por las autoras

CURTIEMBRE RENACIENTE	
Departamentos	Importancia
Sistemas	5
Financiero/Contable	4
Comercializacion	3
Administrativo	2
Produccion	1

Tabla 11: Departamentos involucrados en la Implementación del SFE según su importancia
Fuente: Elaborado por las autoras

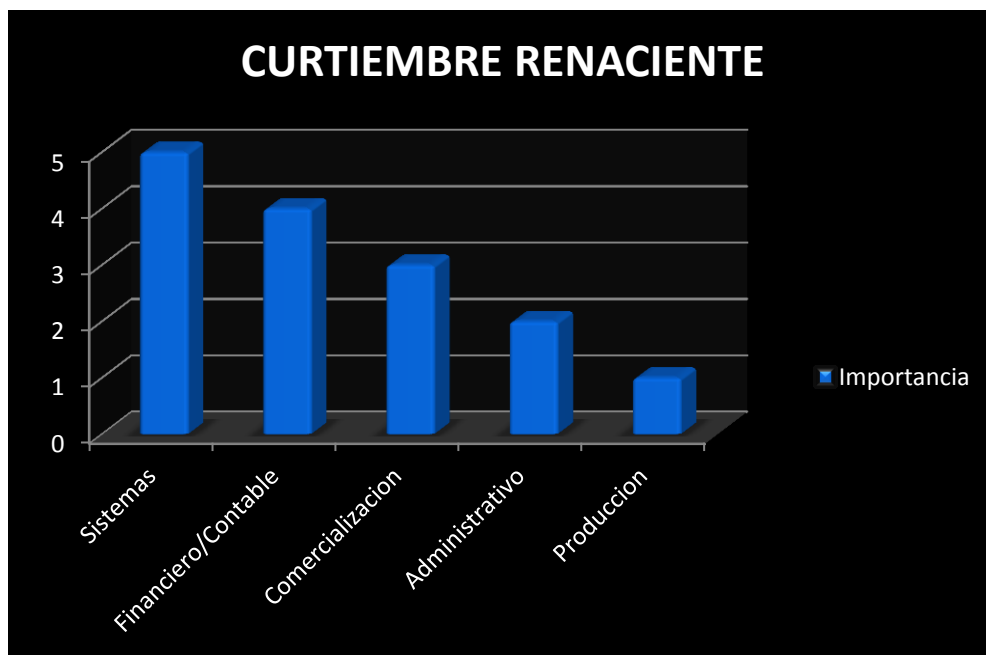


Gráfico 8: Departamentos Involucrados en la Implementación del SFE según su importancia

Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo a los gráficos podemos observar que para ETAPA EP los departamentos que más se involucraron en la implementación de la facturación electrónica fue el Departamento Financiero/Contable seguido del departamento de comercialización y de sistemas, con respecto a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur el Departamento más involucrado fue el Departamento de Comercialización y de Sistemas y en cuanto a CURTIEMBRE RENACIENTE el Departamento más involucrado fue el de Sistemas.

Interrelacionando los criterios de cada una de las tres empresas podemos determinar que los Departamentos más involucrados en la implementación de este sistema son el Departamento de Comercialización, el Departamento Financiero/Contable y el Departamento de Sistemas ya que son los encargados de asesorar a los clientes cuando tienen alguna duda respecto a esta modalidad de emisión, registrar las transacciones así como los costos que implica el sistema y de desarrollar y dar mantenimiento al mismo, respectivamente.

Tecnología utilizada para la Implementación del SFE	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Internet	1	1	1	3
Base de Datos	1	1	1	3
Computadora Personal	1	0	1	2
E-mail	1	0	0	1

Tabla 12: Tecnología utilizada para la Implementación del SFE

Fuente: Elaborado por las autoras

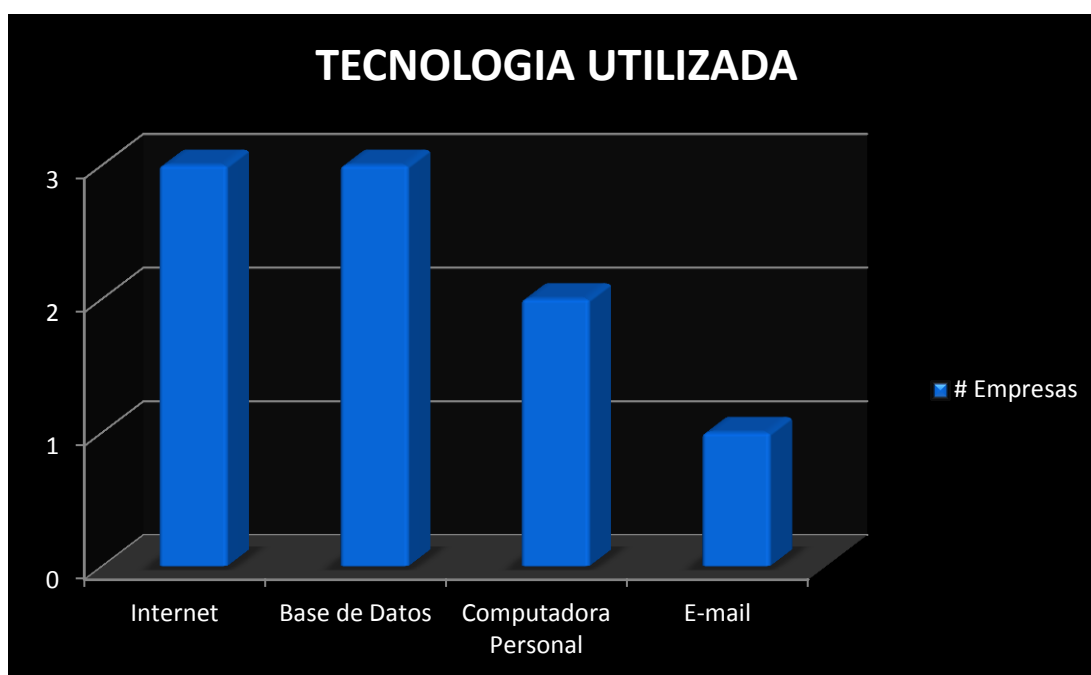


Gráfico 9: Tecnología utilizada para la Implementación del SFE.

Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que la tecnología usada por ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur así como por CURTIEMBRE RENACIENTE para la implementación del sistema de facturación electrónica fue el Internet y la base de datos, pero a más de ello ETAPA EP y CURTIEMBRE RENACIENTE señala que fue necesario también el e-mail y la computadora personal.

Con los avances tecnológicos se han podido digitalizar ciertos servicios que han permitido a las empresas mejorar su rendimiento, es así que las tres empresas coinciden en que el internet es la tecnología primordial para la implementación del sistema de facturación electrónica, debido a que este es un medio de

comunicación global y abierto sin restricciones, así como también se destaca a la base de datos como una de las más utilizadas para dicha implementación mientras que por otro lado en menor escala CURTIEMBRE y ETAPA EP al encargar al propio personal de sistemas el desarrollo y mantenimiento del sistema señalan también la computadora personal.

Montos aproximados de Inversión en el Sistema	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
\$0.00 - \$2000	0	0	1	1
\$2001 - \$4000	0	0	0	0
\$4001 - \$6000	0	0	0	0
\$6001 - \$8000	1	1	0	2
\$8001 - \$10000	0	0	0	0

Tabla 13: Inversiones realizadas en el SFE por Contribuyente
Fuente: Elaborado por las autoras

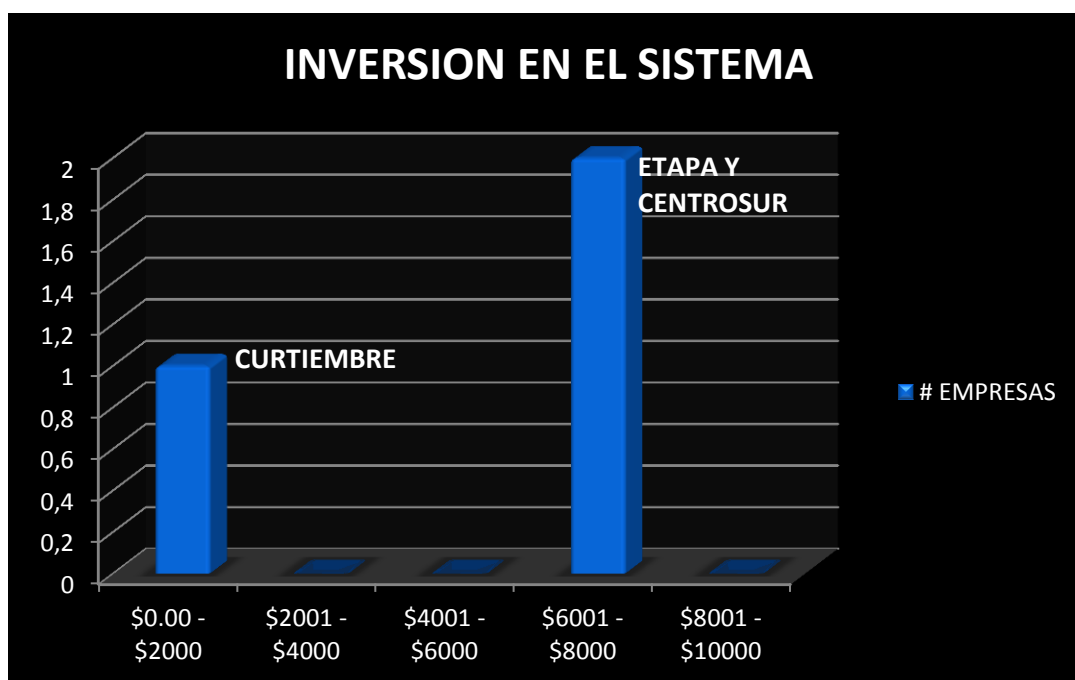


Gráfico 10: Montos aproximados de Inversión en el SFE.
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur invirtieron entre \$6001 y \$8000 en la implementación de este sistema mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE invirtió entre 0 y \$2000.

ETAPA EP realizó una inversión de alrededor de \$8000,00 en este sistema debido a que recurrió a servicios externos de la Empresa ESDINAMICO ubicada en Quito para el desarrollo de este software la cual trabajando conjuntamente con el personal de sistemas de la empresa lograron poner a punto este sistema. Por otro lado la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur se aproxima al mismo valor ya que invirtieron en un software comercial, el cual posteriormente tuvo que irse perfeccionando de acuerdo a los requerimientos de la empresa, tarea que fue realizada por el propio personal de la empresa y por último CURTIEMBRE RENACIENTE la cual invirtió una mínima cantidad de \$2000,00 en comparación con las dos empresas estatales anteriores, ello debido a que el desarrollo del sistema fue efectuado internamente y estuvo a cargo del Ingeniero de Sistemas de la misma empresa.

IMPACTO ADMINISTRATIVO

Instauración de nuevas políticas por áreas	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Facturación	1	1	1	3
Sistemas	1	1	1	3
Contable	1	1	1	3
Financiera	1	1	0	2
Comercialización	0	1	0	1

Tabla 14: Instauración de nuevas políticas por áreas
Fuente: Elaborado por las autoras

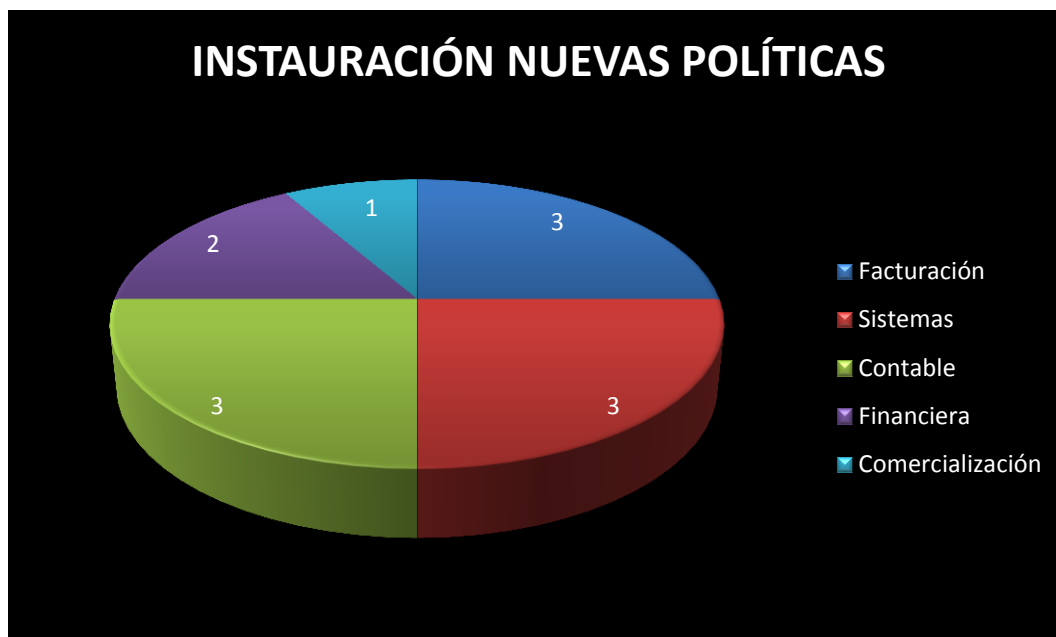


Gráfico 11: Instauración de nuevas políticas por áreas
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden que para la implementación del sistema tuvieron que instaurar nuevas políticas en las áreas de Facturación, Sistemas, Contable y Financiera.

Las empresas, objeto de nuestro estudio para implementar el sistema de facturación electrónica requirieron instaurar políticas especialmente en el área de facturación, en cuanto al manejo de la información y datos proporcionados por el usuario para que la emisión de la factura electrónica sea correcta y completa, en cuanto al área de sistemas se instaura políticas que se establecen para el desarrollo, uso y mantenimiento del software, así como los procedimientos para la funcionalidad de la factura electrónica, y por último el área Contable y financiera encargados del registro de las transacciones y la declaración de impuestos.

Procesos que se vieron Modificados	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Ventas	1	1	1	3
Compras	0	0	1	1

Tabla 15: Procesos Modificados
Fuente: Elaborado por las autoras

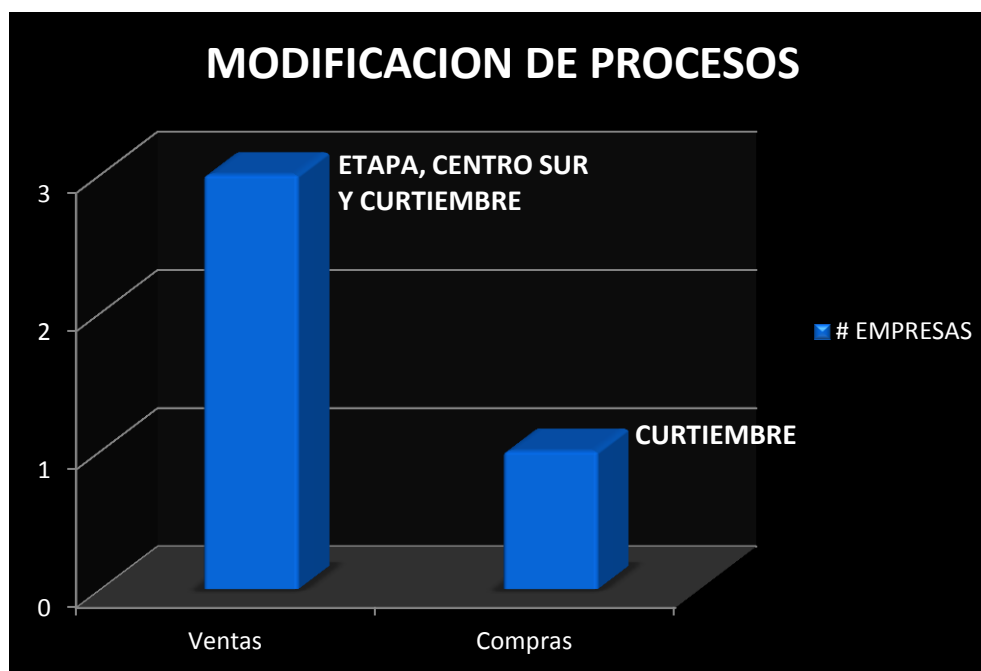


Gráfico 12: Procesos Modificados
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que tras la implementación de la Factura Electrónica fue necesario realizar cambios en el proceso de Ventas, pero a más de ello CURTIEMBRE RENACIENTE también señala que tuvo que efectuar cambios en su proceso de compras.

ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur tras adoptar esta nueva modalidad de emisión coinciden en que sus procesos de venta se han visto modificados ya que ahora con la facturación electrónica primero envían la factura al correo electrónico de sus clientes y estos después la pueden cancelar en los distintos puntos de pago, puesto que con el sistema anterior se hacía todo lo contrario, es decir los clientes primero cancelaban los servicios para poder

recibir su factura. Con respecto a CURTIEMBRE RENACIENTE en el momento que se efectúa la venta se realiza la recaudación y la emisión de la respectiva factura electrónica y en cuanto al cambio en su proceso de compras, este se debe a que esta empresa se encuentra iniciando con la emisión de comprobantes de retención vía electrónica los cuales al ser digitales no pueden ser anulados en caso de detectarse algún error o inconsistencia en la información consignada en el mismo.

Capacitaciones realizadas por áreas	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Facturación	1	1	1	3
Sistemas	1	0	1	2
Comercialización	0	1	0	1
Contable/Financiera	1	0	0	1

Tabla 16: Capacitaciones realizadas por áreas
Fuente: Elaborado por las autoras

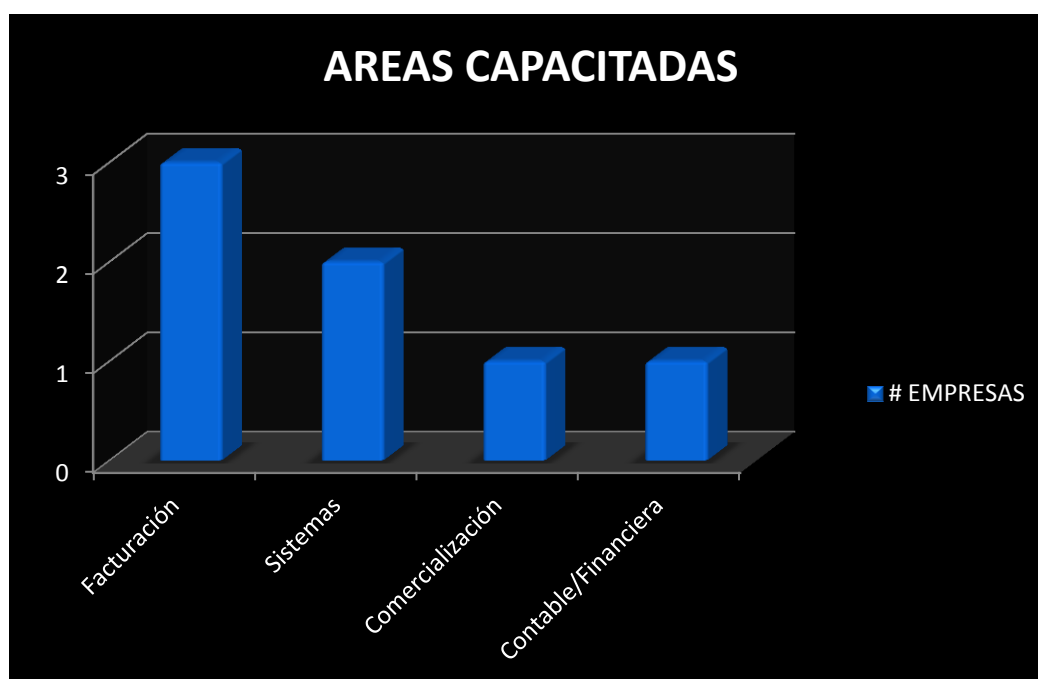


Gráfico 13: Áreas Capacitadas
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que fue necesario realizar capacitaciones al personal del área de Facturación, mientras que, ETAPA EP y CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que además fue necesaria también la capacitación en el área de Sistemas.

Estas tres empresas coinciden en que fue necesario la capacitación al personal del área de Facturación, puesto que es el área más involucrada con el Sistema de Facturación Electrónica, mientras que ETAPA EP y CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que también fue necesario la capacitación en el Área de Sistemas debido a que son los encargados de la parte técnica del sistema así como de su desarrollo y mantenimiento.

Beneficios aportados por el SFE	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Agilización trámites SRI	1	1	1	3
Procesos de Mejora Continua	1	1	0	2
Disminuir Procesos Burocráticos	1	1	0	2
Facilitar procesos Auditoría	1	0	1	2
Localización rápida Información	1	0	1	2
Seguridad resguardo documentos	1	0	1	2
Toma de Decisiones	1	0	0	1
Calidad de la Información	1	0	0	1
Mejor Organización Base Datos Clientes	1	0	0	1
Contratación de Personal	0	0	0	0

Tabla 17: Beneficios aportados por el SFE
Fuente: Elaborado por las autoras



Gráfico 14: Beneficios aportados por el SFE.
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que las tres empresas han coincidido en que el Sistema de facturación Electrónica les ha favorecido en la agilización de trámites con el SRI, debido a que ya no necesitan ir hasta las instalaciones de este organismo para solicitar autorizaciones en cuanto a sus comprobantes de venta, puesto que todo se realiza en línea por medio de la red, y en una menor escala destacan que también se han aventajado con procesos de mejora continua ya que esto permite dar un mejor servicio a sus clientes, mayor facilidad en procesos de auditoría, seguridad en el resguardo de documentos, mayor rapidez en la localización de la información con lo cual se ha logrado disminuir procesos burocráticos.

Nombre de la Empresa	Agilización de los Procesos Administrativos de la Organización			Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	
ETAPA EP	1	0	0	1
CENTRO SUR	0	1	0	1
CURTIEMBRE	0	0	1	1
RENACIENTE				
Total	1	1	1	3

Tabla 18: Agilización de los Procesos Administrativos de la Organización
Fuente: Elaborado por las autoras

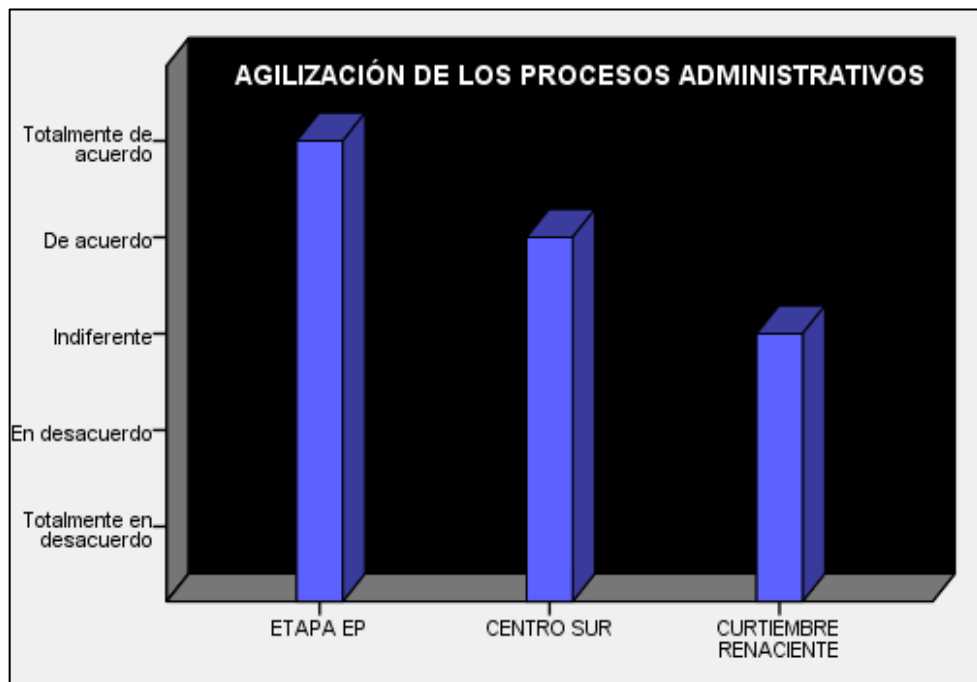


Gráfico 15: Agilización de los Procesos Administrativos de la Organización
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que ETAPA EP está totalmente de acuerdo con que la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica ha agilizado los procesos administrativos, en lo que se refiere a la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR está de acuerdo en un menor grado, mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE se muestra indiferente.

Los resultados que muestran las Empresas se deben a que el sistema de facturación electrónica les ha permitido agilizar trámites y procesos dentro y fuera de la organización tanto con el SRI como con sus clientes sin tener que moverse de su empresa al ser todo de forma automatizada.

Nombre de la Empresa	Simplificación del proceso de emisión de Comprobantes de Venta		Total
	De acuerdo	Indiferente	
ETAPA EP	1	0	1
CENTRO SUR	1	0	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	0	1	1
Total	2	1	3

Tabla 19: Simplificación del proceso de emisión de Comprobantes de Venta
Fuente: Elaborado por las autoras

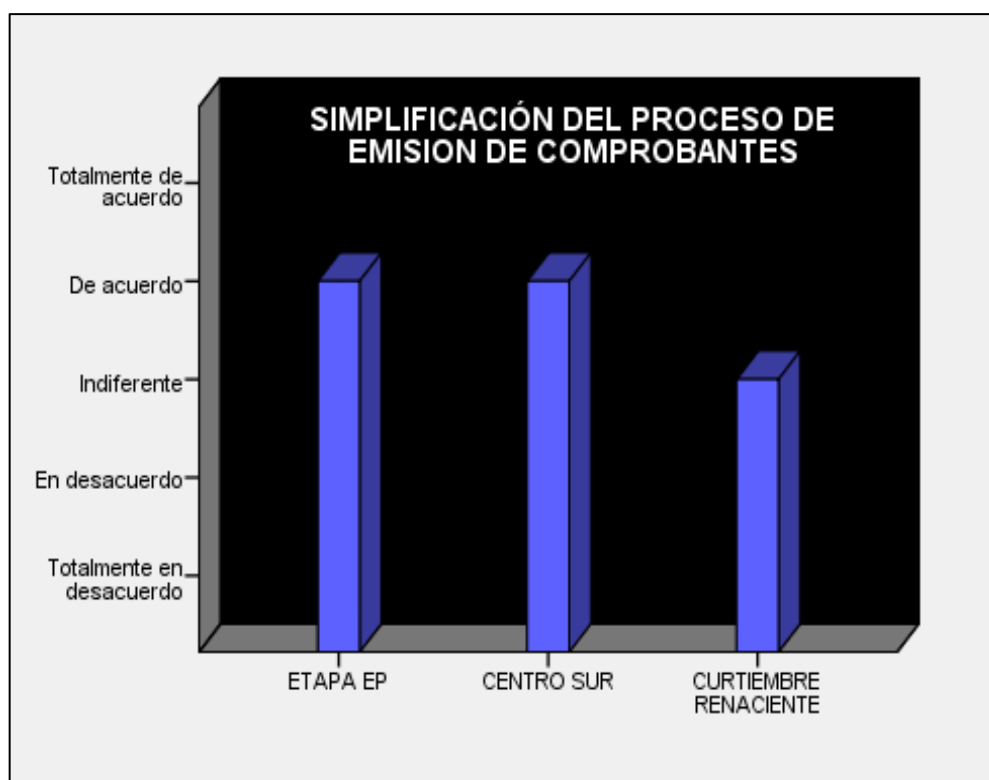


Gráfico 16: Simplificación del proceso de emisión de Comprobantes de Venta
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP así como la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR se encuentran de acuerdo con que la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica ha simplificado el proceso de emisión de comprobantes de venta mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE se muestra indiferente ante esta situación.

Estas dos empresas estatales muestran estar de acuerdo con que tras la implementación de este sistema se ha simplificado el proceso de emisión de comprobantes de venta en la mismas ya que esta novedosa modalidad de emisión entre uno de los beneficios que ofrece esta el ahorro de tiempo lo cual ha logrado simplificar este proceso. Por otro lado CURTIEMBRE se muestra indiferente, lo cual creemos, se debe a que al no poseer un proceso de emisión de gran magnitud en comparación con las dos empresas anteriores, el cambio no ha sido evidente.

Situaciones que el SFE previene, reduce o elimina	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Falsificación de Documentos	1	0	1	2
Pérdida de Documentos	1	0	1	2
Demoras en la localización de la Información	1	0	1	2
Inconvenientes en el resguardo documentos	1	0	1	2
Costumbre clientes recibir doc. Física	1	1	0	2
Almacenamiento Físico de los documentos	1	0	1	2
Desorden de la Información	1	0	0	1

Tabla 20: Prevenciones del SFE
Fuente: Elaborado por las autoras



Gráfico 17: Prevenciones del SFE
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que este sistema les ha ayudado a estas empresas a prevenir la falsificación de documentos, eliminar la pérdida de documentos, reducir demoras en la localización de la información, reducir la costumbre de los clientes de recibir facturas físicas y a evitar inconvenientes en el resguardo de documentos al eliminarse el almacenamiento de los mismos.

Las empresas indican que este sistema les ha ayudado a eliminar la pérdida de documentos ya que este esquema al ser electrónico, y al constar en la base de datos del computador, evita que se traspapelen los comprobantes y así ya no corran el riesgo de extraviarse, este sistema les ha ayudado también a reducir la falsificación de documentos lo cual se debe al alto nivel de seguridad que proporciona la firma electrónica a más de la serie de validaciones que se hacen a través de este sistema previo a la emisión de los comprobantes, se reduce también demoras en la localización de la información al tener una base de datos que permite acceder de forma rápida a cualquier tipo de información, y por último se elimina el almacenamiento de documentos ya que el SRI puntualiza en su normativa que no es necesario el almacenamiento ya que al enviar los comprobantes a la Administración Tributaria, este organismo es el encargado de almacenarlos digitalmente.

Nombre de la Empresa	Integración del SFE con los programas informáticos de la organización		Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
ETAPA EP	1	0	1
CENTRO SUR	1	0	1
CURTIEMBRE	0	1	1
RENACIENTE			
Total	2	1	3

Tabla 21: Integración del SFE
Fuente: Elaborado por las autoras

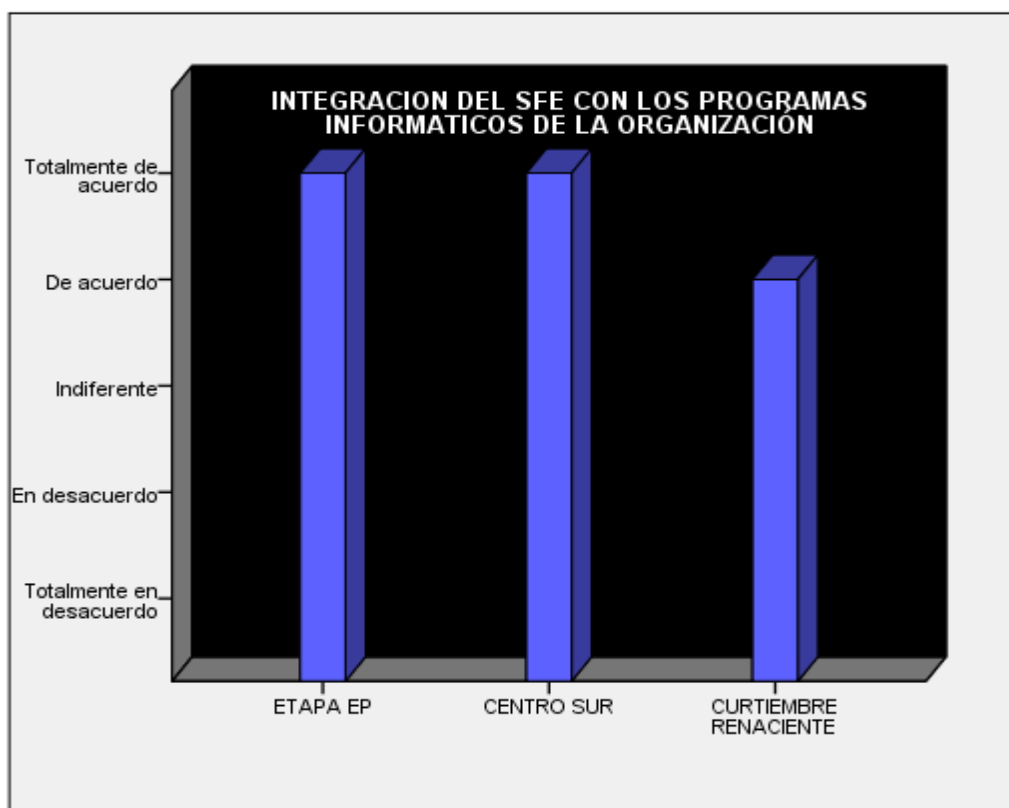


Gráfico 18: Integración del SFE
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP así como la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR está totalmente de acuerdo con que el Sistema de Facturación Electrónica se ha integrado con facilidad a los distintos programas informáticos de sus empresas, mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE se encuentra de acuerdo en un menor grado.

Las dos empresas de servicios están totalmente de acuerdo con que la implementación del sistema se integró con facilidad a los distintos programas informáticos de las mismas por lo que cuentan con sistemas desarrollados técnicamente de acuerdo a sus necesidades, con respecto a ETAPA EP, está recurrió a servicios externos ya que requerían un sistema sofisticado que cumpla todos los requerimientos necesarios al igual que la Empresa Eléctrica que optó por adquirir un sistema comercial SICO (Sistema Informático de Comercialización) el cual posteriormente fue puliéndose por el personal de la

misma empresa y ha podido acoplarse correctamente. En cuanto a CURTIEMBRE se encuentra de acuerdo en menor grado debido que el Ingeniero de sistemas fue el único encargado del desarrollo del software y no contó con asesoría externa por lo que pudo haber dificultades en la adaptación del mismo.

NOMBRE DE LA EMPRESA	TIPO DE SISTEMA			Total
	Sistema a la medida desarrollado por personal propio	Sistema a la medida desarrollado por personal externo	Sistema comercial y a la medida desarrollado por personal propio	
ETAPA EP	0	1	0	1
CENTRO SUR	0	0	1	1
CURTIEMBRE	1	0	0	1
RENACIENTE				
Total	1	1	1	3

Tabla 22: Sistema Informático Utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

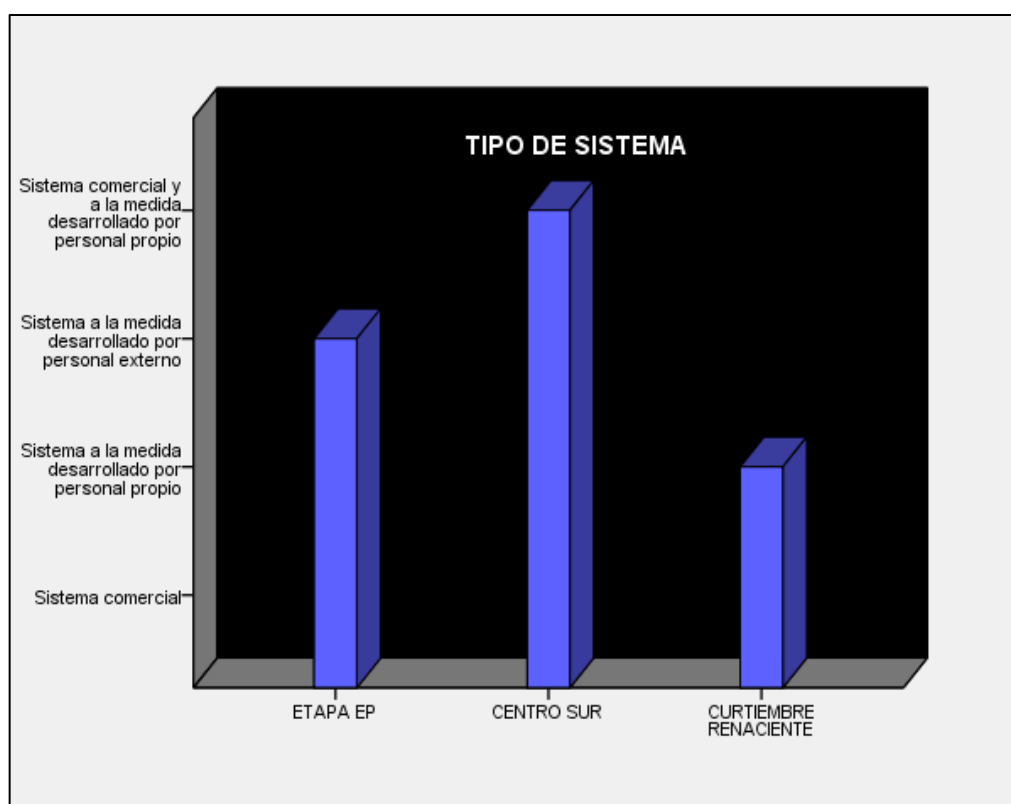


Gráfico 19: Sistema Informático Utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que para emitir las facturas electrónicas, el sistema que poseen es a la medida. En la Empresa Eléctrica este sistema en su inicio fue comercial.

Estas tres empresas coinciden en que su sistema es a la medida debido a que para el desarrollo del mismo realizaron un estudio de sus necesidades y requerimientos de acuerdo al giro del negocio.

ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR al ser empresas de alta transaccionalidad requirieron un sistema a su medida que tenga gran capacidad ya que estas dos empresas emiten alrededor de 330.000 facturas mensuales, mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE tiene un nivel inferior de transaccionalidad por lo que no requirió un sistema tan sofisticado. La Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR al inicio adquirió un sistema comercial el cual en lo posterior fue desarrollado a medida de sus requerimientos por el personal del área de sistemas propio de la empresa.

Beneficios Potenciales de la Facturación Electrónica	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Reducción de Costos	1	1	1	3
Ahorro Recursos	1	1	1	3
Captar preferencias del cliente	0	1	1	2
Ahorro Tiempo	1	0	1	2
Optimización de Procesos	1	1	0	2
Incremento de la Eficiencia	1	0	0	1
Mayor rapidez en los cobros	1	0	0	1
Reducción de conflictos con el cliente	0	1	0	1
Integridad de la Información	1	0	0	1

Tabla 23: Beneficios Potenciales del SFE

Fuente: Elaborado por las autoras

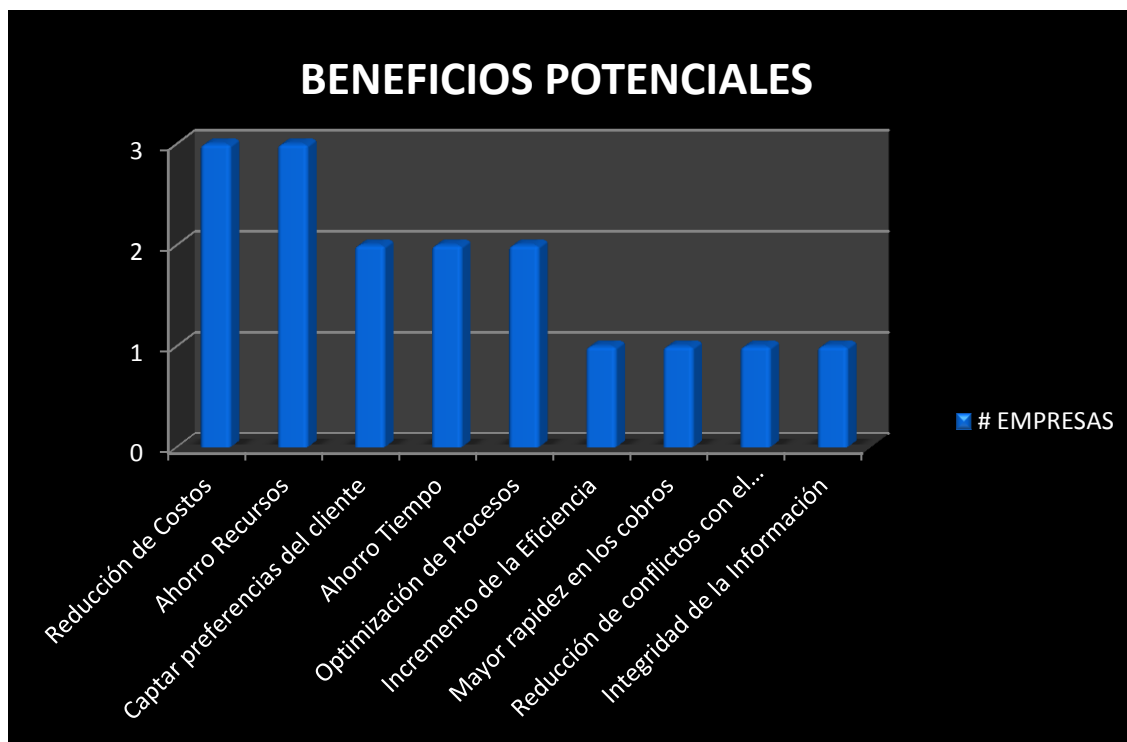


Gráfico 20: Beneficios Potenciales del SFE
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que el principal beneficio potencial de la facturación electrónica es el ahorro de recursos lo cual se traduce a una reducción de costos. Por otro lado, señalan también que otros de los beneficios que han tenido son el ahorro de tiempo, el incremento de la eficiencia, mayor rapidez en los cobros, reducción de conflictos con el cliente, la optimización de procesos y la integridad de la información.

Las tres empresas coinciden en que el principal beneficio potencial de la facturación electrónica es la reducción de costos lo cual se debe al ahorro de papel al emitir los comprobantes vía electrónica. Destacan además entre otro de los beneficios a la integridad de la información puesto que este sistema garantiza que la información sea completa y veraz, así como la optimización de procesos ya que con la implementación de este sistema la facturación se efectúa de manera más rápida y eficaz.

Barreras de adaptación al SFE	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Carencia CE Clientes	1	1	1	3
Resistencia de los Clientes	1	1	1	3
Fallas Técnicas	1	0	1	2
Falta Familiaridad con el Sistema	0	1	0	1
Inconsistencia de la Información	1	0	0	1
Escaso acceso a la tecnología	0	0	1	1

Tabla 24: Barreras de Adaptación al SFE

Fuente: Elaborado por las autoras

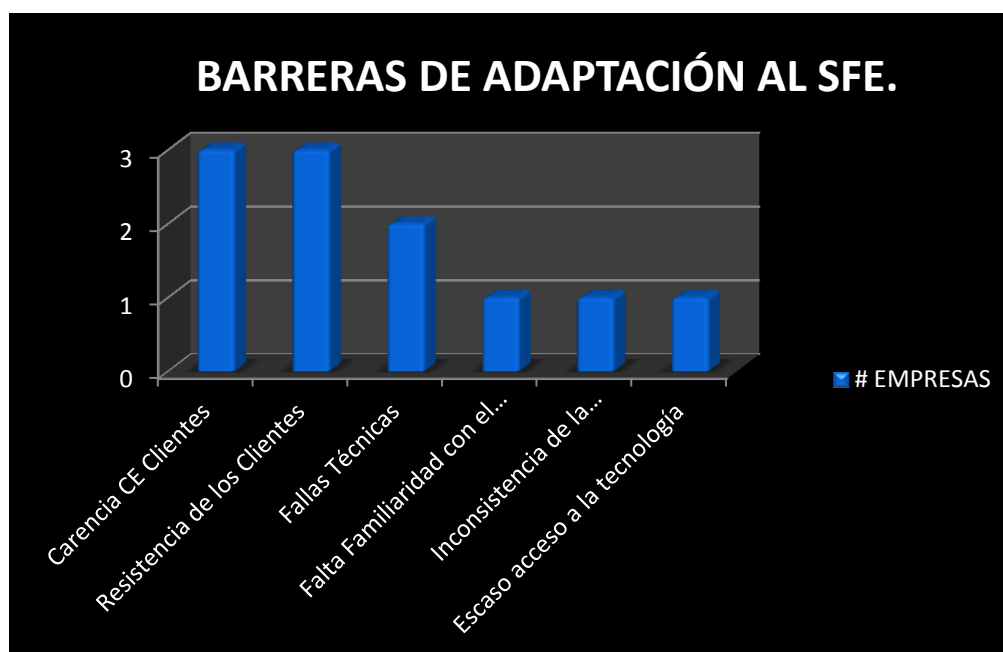


Gráfico 21: Barreras de adaptación al SFE

Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que inicialmente las principales barreras para adaptarse a este nuevo sistema fue la resistencia de los clientes a recibir factura electrónica y la carencia de correo electrónico de los mismos, mientras que por otro lado ETAPA EP y CURTIEMBRE coinciden en que otra de las barreras ha sido las fallas técnicas del Sistema.

Las tres empresas coincidieron en que inicialmente entre una de las principales barreras estuvo la resistencia de los clientes a recibir factura electrónica debido a que para muchos de ellos esto implicó un cambio sustancial puesto que al no recibir físicamente sus facturas mostraban un cierto grado de inseguridad, otra de estas barreras fue la carencia de los correos electrónicos de los clientes lo cual se debe a que los usuarios en especial personas con escaso acceso a la tecnología y personas de la tercera edad no disponían de correo electrónico el cual es un requisito indispensable para efectuar el proceso de facturación electrónica. Afortunadamente estas barreras que se presentaron al inicio de este proceso se han podido ir superando poco a poco.

Nombre de la Empresa	Tiempo dedicado a la Facturación en la empresa	Total
	Disminuido ligeramente	
ETAPA EP	1	1
CENTRO SUR	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	1
Total	3	3

Tabla 25: Tiempo dedicado a la Facturación
Fuente: Elaborado por las autoras

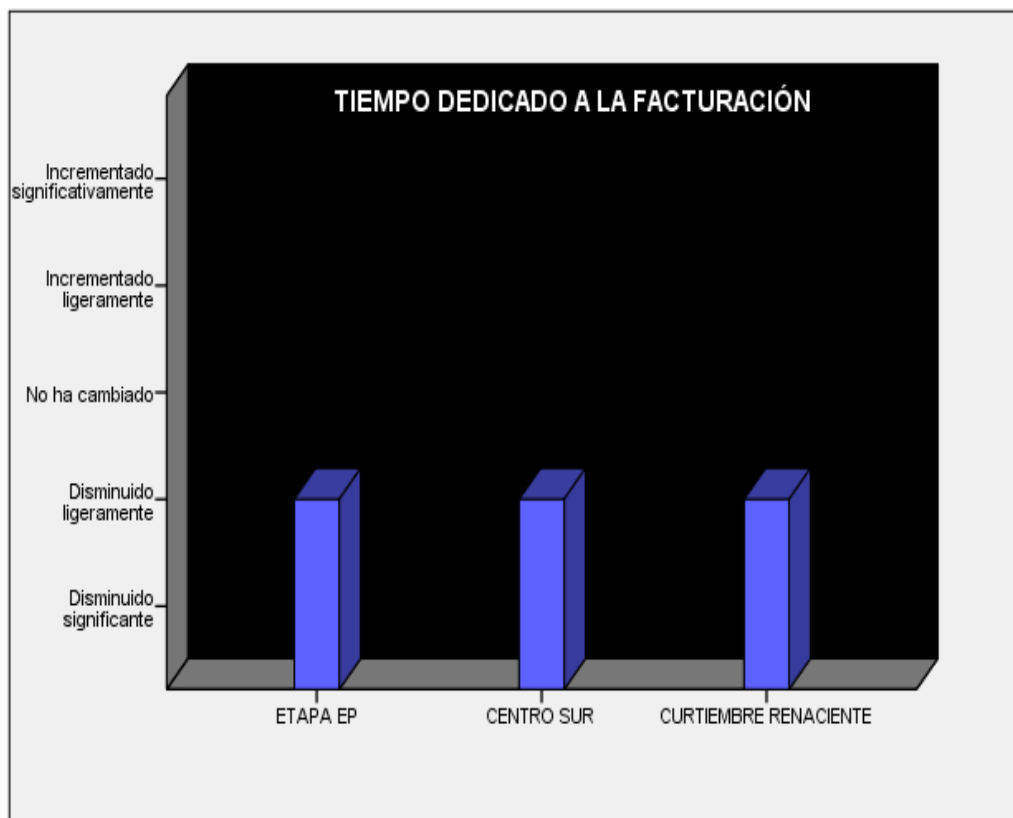


Gráfico 22: Tiempo dedicado a la Facturación
Fuente: Elaborado por las autoras

Acorde al gráfico podemos observar que en tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR y CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que el tiempo dedicado a la facturación en las mismas ha disminuido ligeramente.

ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR indicaron que previo a la implementación de este sistema ellos ya disponían de un repositorio digital con todas las facturas por lo que la implementación de este sistema no ha significado una gran reducción de tiempo para ellos, es por ello que las tres empresas coinciden en que el tiempo dedicado a la facturación en las mismas ha disminuido ligeramente, debido a que ya no se debe realizar la impresión de la factura y a que todas las validaciones de la información se hacen en línea a través del SRI. Cabe destacar que esta reducción de tiempo es efectiva cuando el proceso se desarrolla en condiciones normales, puesto que en el caso que existieren fallas técnicas o se den problemas con las validaciones del SRI el tiempo de emisión incrementará.

Nombre de la Empresa	Costo de Facturar en la empresa	Total
	Disminuido ligeramente	
ETAPA EP	1	1
CENTRO SUR	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	1
Total	3	3

Tabla 26: Costo de Facturar en la empresa
Fuente: Elaborado por las autoras

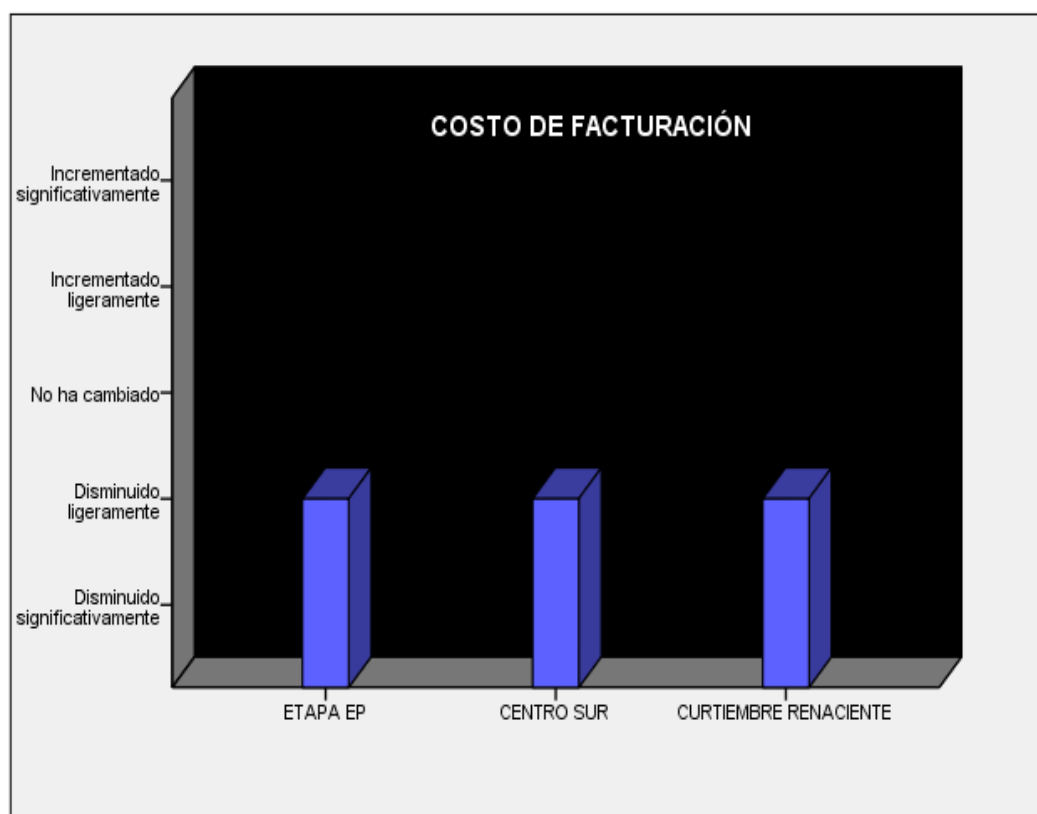


Gráfico 23: Costo de Facturar en la empresa
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que en ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR y en CURTIEMBRE RENACIENTE el costo de facturar ha disminuido ligeramente.

Las tres empresas, objeto de nuestro estudio señalan que el costo de facturar ha disminuido ligeramente debido a que están ahorrando básicamente costos en papel y en tinta, pero no en gran medida debido a que en la actualidad todavía existe una gran porción de clientes que siguen recibiendo la factura impresa, razón por la cual el ahorro aún no es significativo pero a medida que los clientes vayan incorporándose a este nuevo sistema el ahorro indudablemente será más notorio.

IMPACTO FINANCIERO

Nombre de la Empresa	Variación de la Liquidez		Total
	No ha cambiado	Incrementado ligeramente	
ETAPA EP	0	1	1
CENTRO SUR	0	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	0	1
Total	1	2	3

Tabla 27: Variación de la Liquidez
Fuente: Elaborado por las autoras

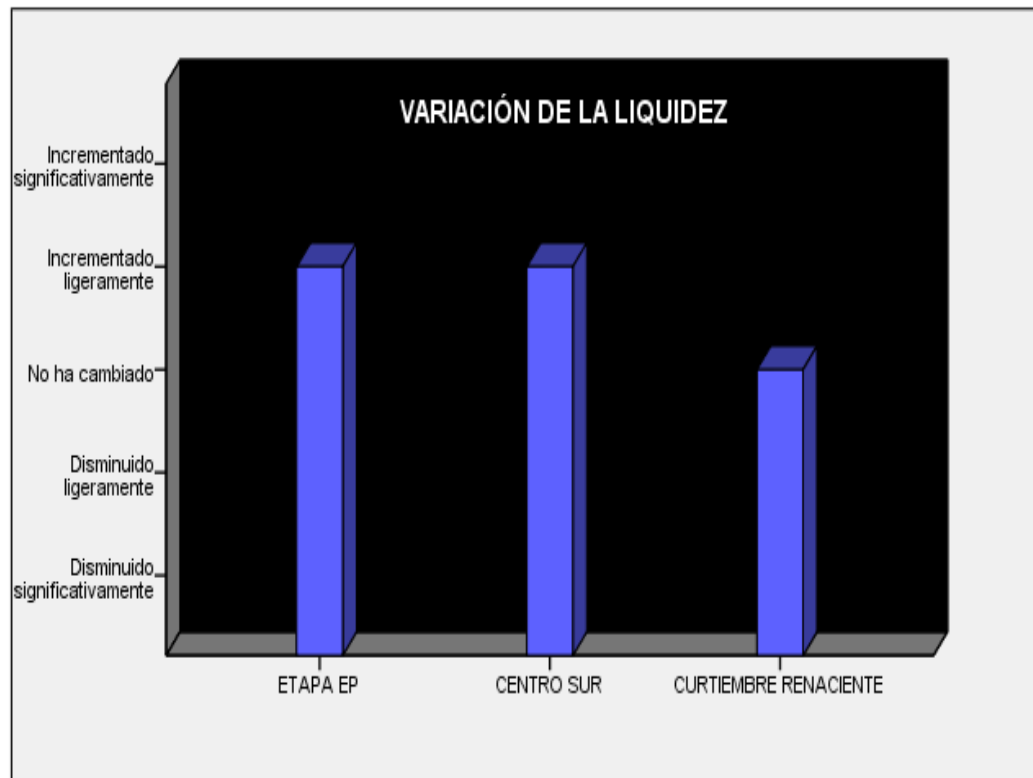


Gráfico 24: Variación de la Liquidez
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP como la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR indicaron que su liquidez ha incrementado ligeramente, mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE indica que su liquidez no ha cambiado.

Las empresas estatales señalan que su liquidez ha incrementado ligeramente en el tiempo que llevan aplicando el sistema de facturación electrónica, lo cual es bueno en relación al tiempo de producción que tiene este sistema, ya que una buena liquidez indica que una empresa tiene buenos controles de dinero en efectivo y unos procesos internos sólidos de contabilidad, mientras que en sentido contrario CURTIEMBRE indica que su liquidez se mantiene constante es decir no ha tenido ninguna variación.

Nombre de la Empresa	Variación del tiempo de Recuperación de la Cartera		Total
	Disminuido ligeramente	No ha cambiado	
ETAPA EP	1	0	1
CENTRO SUR	1	0	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	0	1	1
Total	2	1	3

Tabla 28: Variación del tiempo de Recuperación de la Cartera
Fuente: Elaborado por las autoras

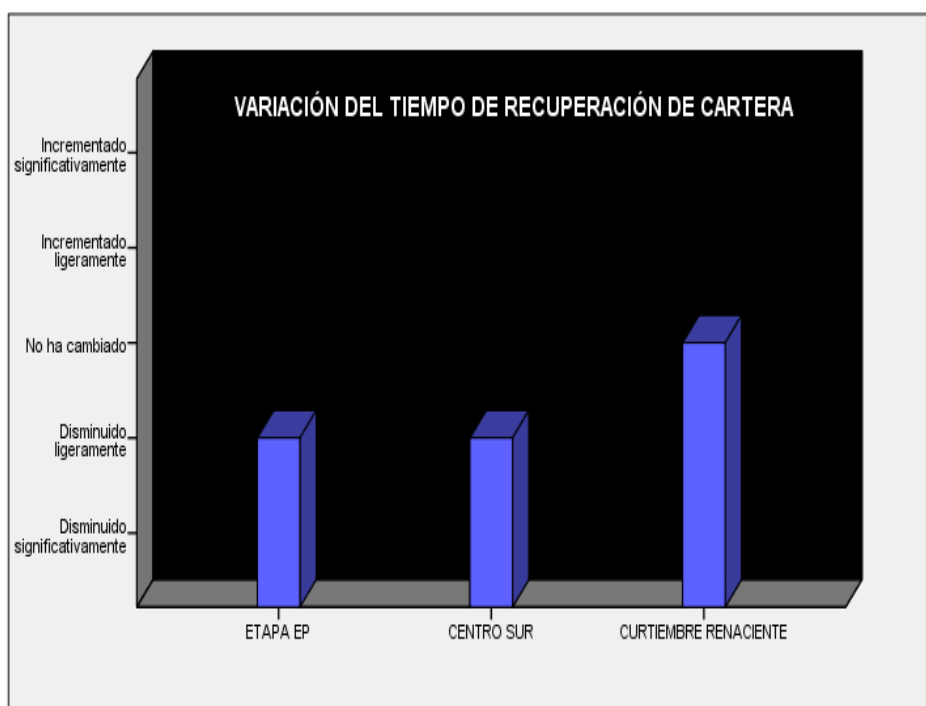


Gráfico 25: Variación del tiempo de Recuperación de la Cartera
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR coinciden en que su tiempo de recuperación de cartera ha disminuido ligeramente y con respecto a CURTIEMBRE RENACIENTE este no ha cambiado.

ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR señalan que su tiempo de recuperación de la cartera ha disminuido ligeramente lo cual es favorable para estas empresas debido a que los clientes al recibir con anticipación la factura electrónica en sus correos, se encuentran con aviso previo de pago por lo que tienen mayor predisposición de cancelar más pronto sus deudas, si bien estas empresas tienen un alto nivel de recuperación de cartera este sistema ha permitido que mejore al disminuir los días del retorno de este capital, mientras que por otro lado, CURTIEMBRE RENACIENTE indica que su tiempo de recuperación de cartera no ha cambiado debido a que en esta empresa se emite la factura y el cliente la cancela en ese momento es decir se lleva a cabo el mismo procedimiento que se llevaba a cabo anteriormente.

NOMBRE DE LA EMPRESA	INCREMENTO EN LA SOLVENCIA	Total
	Indiferente	
ETAPA EP	1	1
CENTRO SUR	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	1
Total	3	3

Tabla 29: Incremento de la Solvencia
Fuente: Elaborado por las autoras

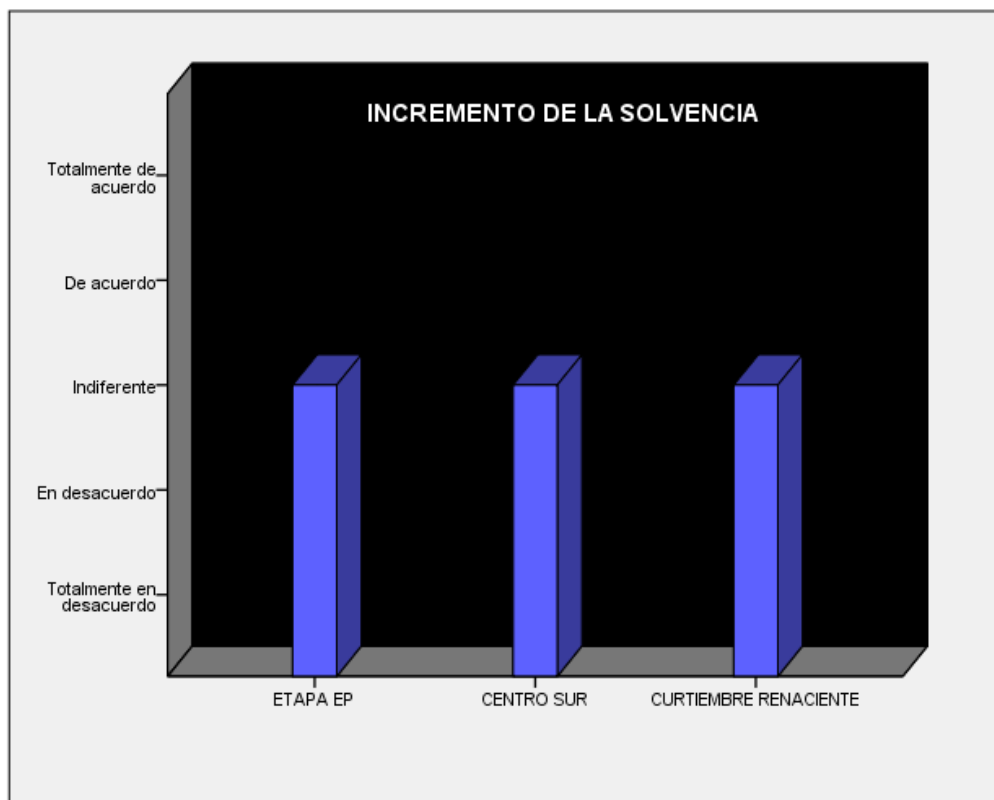


Gráfico 26: Incremento de la Solvencia
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que la solvencia de sus empresas no ha cambiado debido a que se requiere de un largo plazo para medir este indicador y la implementación del sistema de facturación electrónica todavía no tiene un periodo extenso en funcionamiento.

Nombre de la Empresa	Variación del Pasivo	Total
	No ha cambiado	
ETAPA EP	1	1
CENTRO SUR	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	1
Total	3	3

Tabla 30: Variación del Pasivo
Fuente: Elaborado por las autoras

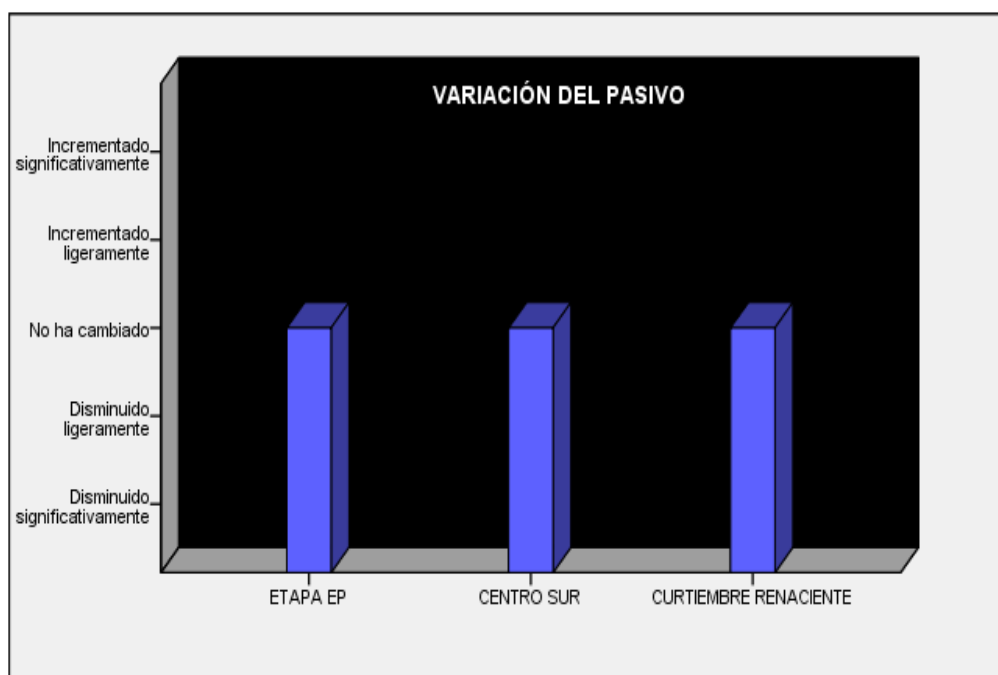


Gráfico 27: Variación del Pasivo
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP como CURTIEMBRE RENACIENTE y la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR indican que su pasivo no ha cambiado, situación que creemos, se debe a que estas empresas no recurrieron a ningún tipo de financiamiento para cubrir los costos que demandaron la implantación de este sistema, sino que los solventaron con fondos propios razón por la cual su pasivo no sufrió ninguna variación.

Políticas Modificadas	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Políticas de Crédito	0	0	0	0
Políticas de Cobro	1	1	0	2
Políticas de Financiamiento	0	0	0	0
Ninguna	0	0	1	1
Otras	0	0	0	0

Tabla 31: Políticas Modificadas
Fuente: Elaborado por las autoras

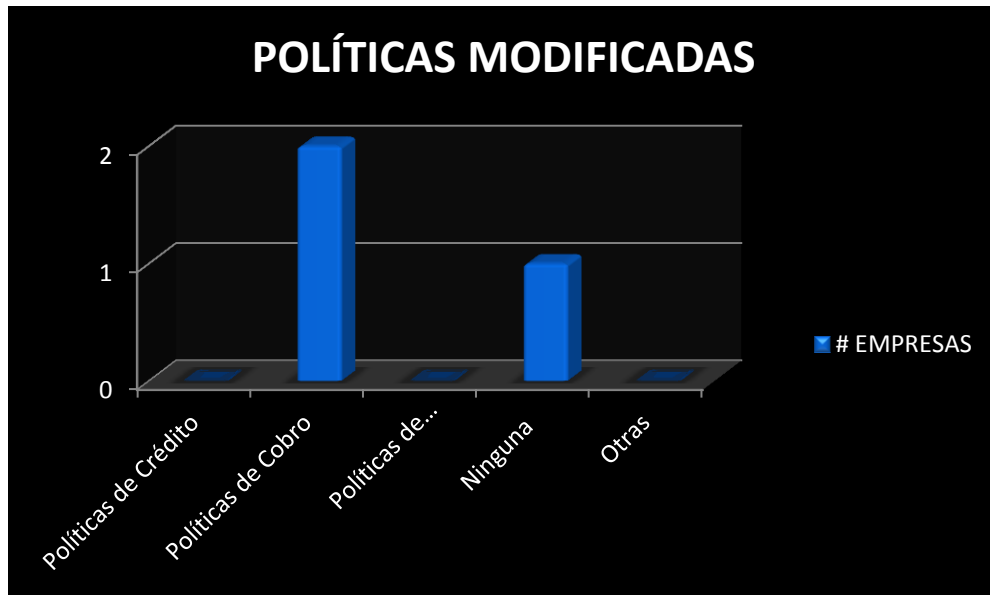


Gráfico 28: Políticas Modificadas
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP así como la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR han modificado sus políticas de cobro, mientras que CURTIEMBRE no ha realizado ningún tipo de modificación.

Las políticas de cobro son más efectivas ya que en el caso de CENTROSUR se les descuenta directamente a los trabajadores de la entidad de su rol de pagos los montos por consumo de energía eléctrica y otros servicios además que todos ya están acogidos a la facturación electrónica, así como otros clientes que tienen sus cuentas bancarias se les debita automáticamente y se les envía su factura electrónica a su e-mail, por lo que no es necesario que se acerquen a las instalaciones de la empresa, estos procedimientos para cobrar las cuentas son más positivos ya que no aumenta los gastos de cobro y el periodo de cobranza por ende se está reduciendo.

IMPACTO FISCAL

Actividades facilitadas con el SFE en el ámbito fiscal	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Formulario 104 (IVA)	0	0	0	0
Formulario 102 (Imp. Rta.)	0	0	0	0
Anexo Transaccional Simplificado (ATS)	1	0	0	1
Anexo de Retenciones en la Fuente	0	0	0	0
Ninguno	0	1	1	2

Tabla 32: Actividades agilitadas en el ámbito fiscal
Fuente: Elaborado por las autoras



Gráfico 29: Actividades agilitadas en el ámbito fiscal
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto en la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR como en CURTIEMBRE RENACIENTE la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica no ha facilitado la realización de ningún formulario ni anexo, mientras que por otro lado ETAPA EP

a diferencia de las dos empresas anteriores indica que se le facilitó la realización del Anexo Transaccional Simplificado (ATS).

La Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que el Sistema de Facturación Electrónica no les ha facilitado la realización de ningún formulario ni anexo ya que se sigue llevando el mismo procedimiento de siempre para realizarlos, mientras que ETAPA EP señala que este sistema le facilitó la realización del Anexo Transaccional Simplificado, debido a que con la facturación electrónica se puede obtener un reporte más detallado de las transacciones correspondientes a compras, ventas, exportaciones y retenciones de IVA e Impuesto a la Renta.

Actividades facilitadas en el ámbito tributario	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Realización Conciliación Tributaria	0	0	0	0
Cálculo y Declaración de Impuestos	1	0	0	1
Ninguno	0	1	1	2

Tabla 33: Actividades agilitadas en el ámbito tributario

Fuente: Elaborado por las autoras

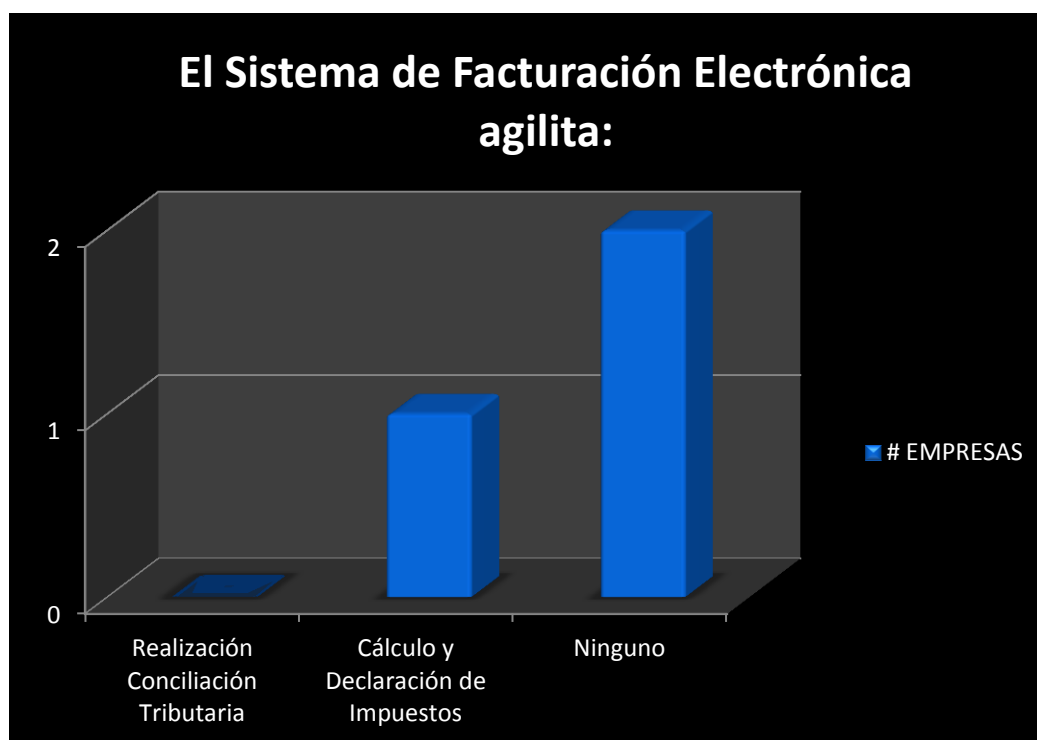


Gráfico 30: Actividades agilitadas en el ámbito tributario

Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto CURTIEMBRE RENACIENTE así como la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR coinciden en que el sistema no ha agilitado ninguna actividad en el ámbito tributario, mientras a diferencia de las dos empresas anteriores, ETAPA EP señala que este sistema la ha permitido agilizar la declaración y el cálculo de impuestos.

Únicamente a ETAPA EP el Sistema de Facturación Electrónica le ha permitido agilizar la realización de la Declaración y el Cálculo de Impuestos al disponer de un reporte más detallado de las transacciones correspondientes a compras, ventas, exportaciones y retenciones de IVA e Impuesto a la Renta.

IMPACTO SOCIAL

Nombre de la Empresa	Nivel de aceptación de la Factura Electrónica	Total
	Bueno	
ETAPA EP	1	1
CENTRO SUR	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	1
Total	3	3

Tabla 34: Nivel de aceptación de la Factura Electrónica
Fuente: Elaborado por las autoras

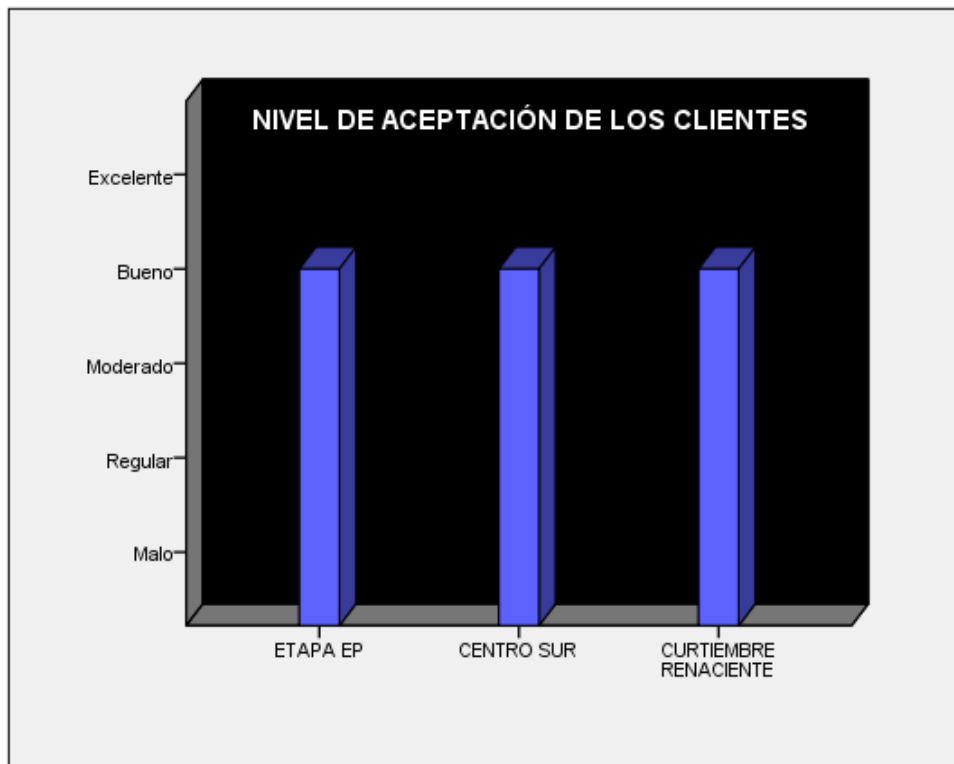


Gráfico 31: Nivel de aceptación de la Factura Electrónica
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que todas las empresas ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que el nivel de aceptación del Sistema de Facturación Electrónica por parte de sus clientes es bueno.

Las tres empresas coinciden en que el nivel de aceptación de este sistema por parte de sus clientes es bueno ya que tras su implementación a los clientes les ha llegado más pronto su factura con la cual los mismos ya pueden realizar cualquier tipo de trámite, inclusive sin tener que cancelar en el caso de las empresas de servicios como es ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur ya que anteriormente la factura se recibía únicamente en el momento del pago de la misma, además CURTIEMBRE RENACIENTE señala que la gente al recibir su factura en cualquier lugar que esté, le es más conveniente para efectuar sus declaraciones y otro tipo de trámites.

Nombre de la Empresa	Satisfacción de los Clientes con el SFE		Total
	Indiferente	De acuerdo	
ETAPA EP	0	1	1
CENTRO SUR	0	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	0	1
Total	1	2	3

Tabla 35: Satisfacción de los Clientes
Fuente: Elaborado por las autoras

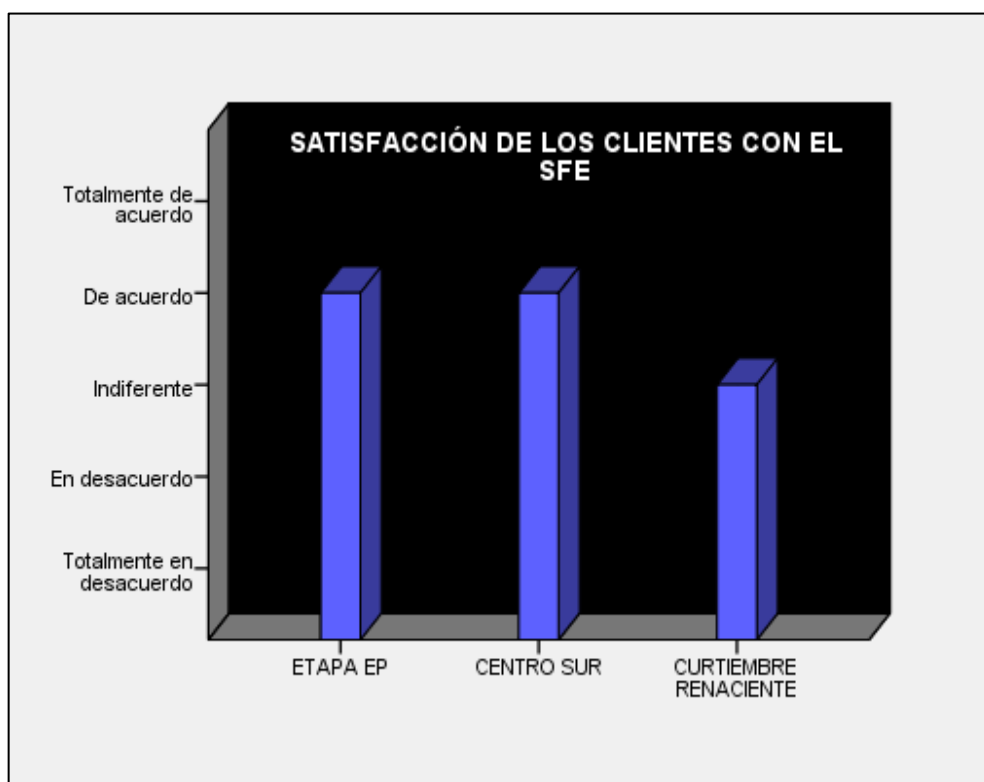


Gráfico 32: Satisfacción de los Clientes
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP así como la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR, están de acuerdo en que el Sistema de Facturación Electrónica implementado en las mismas ha satisfecho las expectativas de sus clientes y en lo que se refiere a CURTIEMBRE RENACIENTE esta se muestra indiferente ante esta situación.

Los clientes de estas dos empresas públicas se han mostrado conformes con este sistema. ETAPA EP señala que no se han efectuado reclamos de ningún tipo con respecto al mismo, mientras que la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur señala que han existido clientes que se han acercado a realizar consultas o a pedir asesoría pero sin ninguna novedad.

Nombre de la Empresa	Preferencia de los clientes de recibir Facturas Electrónicas antes que Físicas		Total
	De acuerdo	Indiferente	
ETAPA EP	1	0	1
CENTRO SUR	1	0	1
CURTIEMBRE	0	1	1
RENACIENTE			
Total	2	1	3

Tabla 36: Preferencias de los clientes
Fuente: Elaborado por las autoras

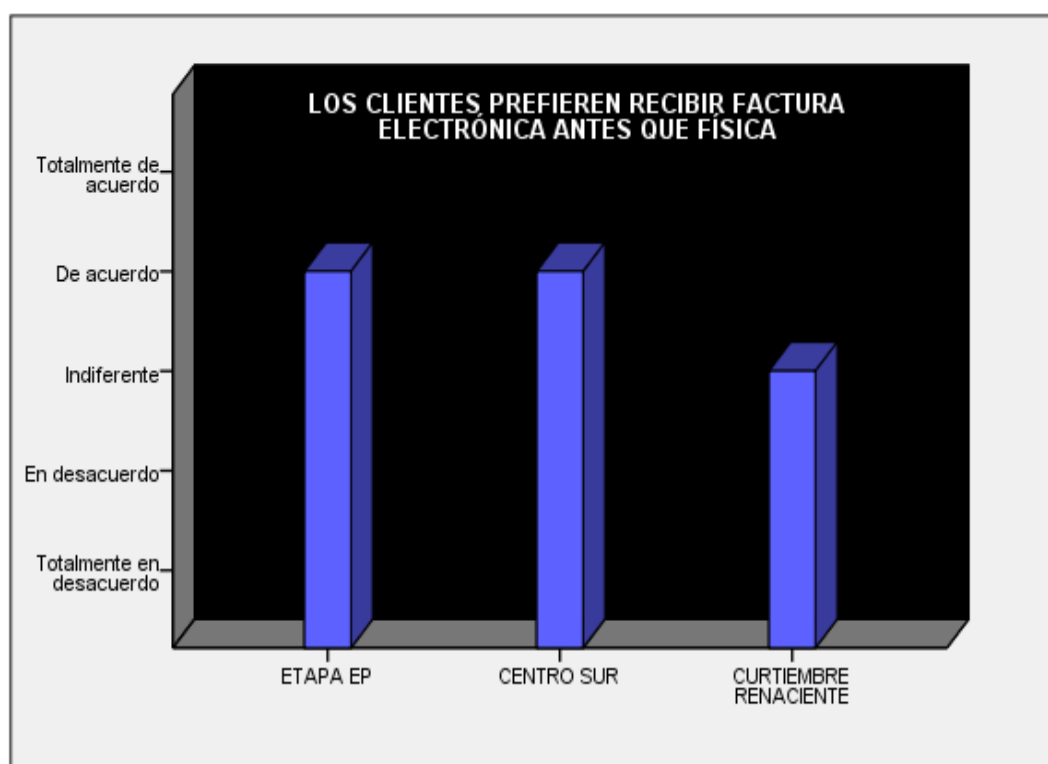


Gráfico 33: Preferencias de los clientes
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR están de acuerdo con que tras la implementación de este sistema sus clientes prefieren recibir facturas electrónicas antes que facturas físicas, mientras que CURTIEMBRE RENACIENTE se muestra indiferente.

ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR señalan que están de acuerdo con que sus clientes prefieren recibir facturas electrónicas antes que físicas ya que ellas son los clientes quienes voluntariamente se han registrado para recibir su factura digital con lo que no tienen que asistir a las instalaciones de la empresa a recibirla.

Medios Informativos utilizados para la socialización del SFE	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
Trípticos	1	0	0	1
Servicios de atención al cliente	1	0	1	2
Página Web Institucional	1	1	1	3
Radio	1	1	0	2
Prensa	0	0	0	0

Tabla 37: Medios informativos utilizados para la difusión de este nuevo sistema
Fuente: Elaborado por las autoras

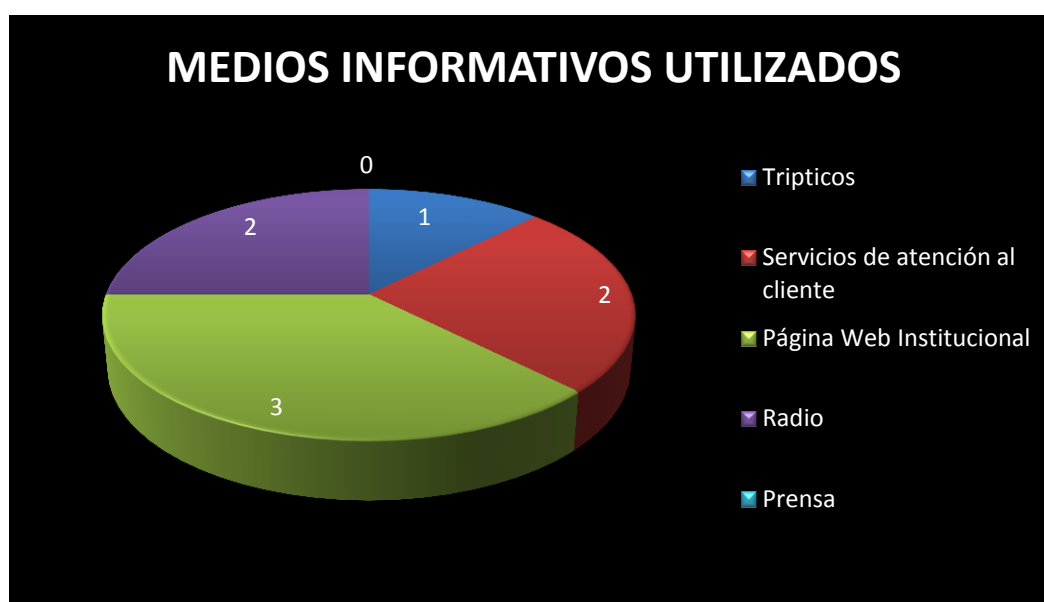


Gráfico 34: Medios informativos utilizados para la difusión de este nuevo sistema
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que para brindar información a sus usuarios respecto al tema de facturación electrónica el principal medio de información que utilizaron fue su página web institucional a la que pueden acceder, registrarse así como consultar si las facturas son válidas, pero a más de ello también emplearon otros canales de comunicación que les permita tener una mayor difusión y cobertura de clientes, entre ellos están: servicios de atención al cliente, radio y trípticos con información básica de este sistema los cuales han sido entregados a sus clientes a fin de que tengan un conocimiento general del mismo y así, suficientemente informados puedan optar por esta nueva modalidad de emisión y recepción de comprobantes de venta y de este modo dar un aporte al medio ambiente convirtiéndose en usuarios ecológicos.

IMPACTO AMBIENTAL

¿Su empresa tiene una cultura "cero papel"?	Nombre de la Empresa			TOTAL
	ETAPA	CENTRO SUR	CURTIEMBRE	
SI	1	1	1	3
NO	0	0	0	0

Tabla 38: Cultura Cero Papel
Fuente: Elaborado por las autoras



Gráfico 35: Cultura Cero Papel
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que actualmente se encuentran promoviendo una cultura “cero papel”.

El medio ambiente es una preocupación constante para todos es por ello que está amparado por la Constitución y otras leyes, en miras de ello estas empresas se encuentran promoviendo una cultura “cero papel”, en el caso de la Empresa Eléctrica Regional CENTROSUR en la actualidad no solo se emiten facturas vía electrónica sino que también los memorandos internos son enviados a través de este medio con lo cual han logrado ahorrar cantidades importantes de papel y con ello hacer su contribución con el medio ambiente ya que al reducir el uso de papel se evita la tala indiscriminada de árboles, con respecto a ETAPA EP esta empresa también ha estado trabajando en implementar sistemas y modalidades que les permitan utilizar la menor cantidad de papel posible, es así que en esta empresa a más de ya haber implementado el sistema de facturación electrónica se ha venido pensando en remplazar la guía telefónica normal “de papel” por la guía telefónica digital y en cuanto a CURTIEMBRE RENACIENTE podemos decir que esta empresa aunque no ahorra en gran cantidad el papel también ha mostrado su contribución con el medio ambiente al haberse sumado a este proyecto.

ETAPA EP.	
CANTIDAD APROXIMADA DE PAPEL UTILIZADO	
TIEMPO	RESMAS MENSUALES
ANTES	600
DESPUES	487

Tabla 39: Cantidad aproximada de papel utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

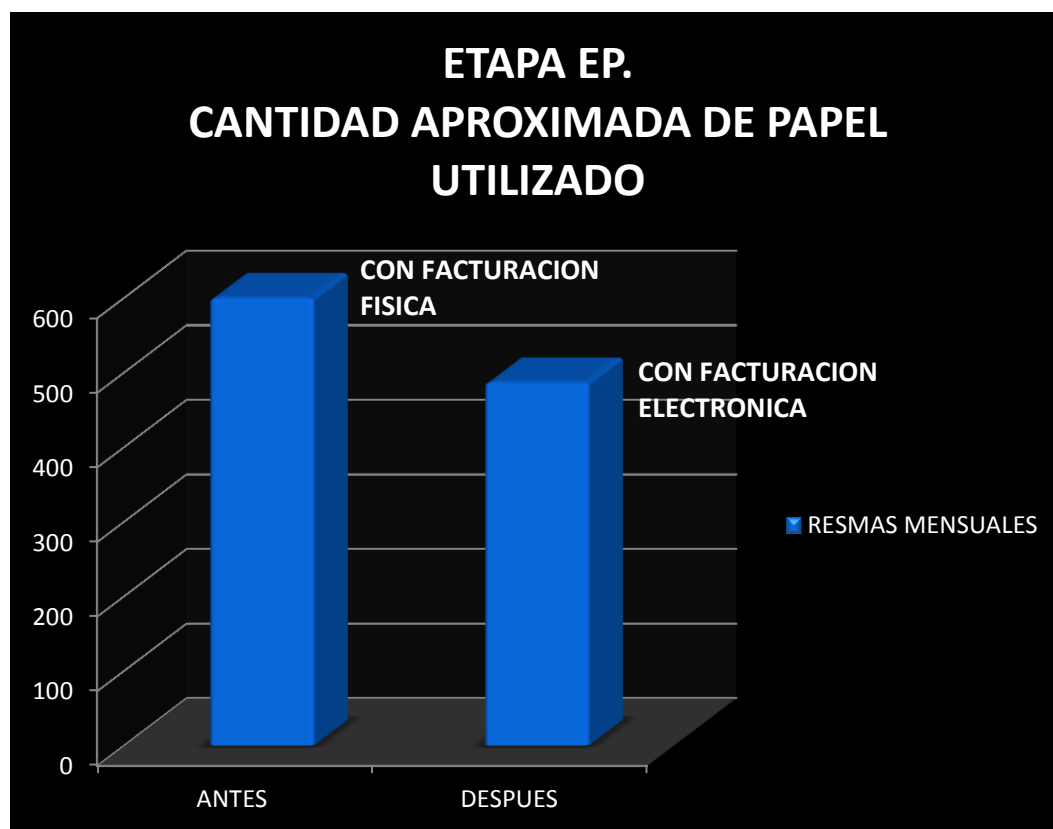


Gráfico 36: Cantidad aproximada de papel utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

CENTRO SUR	
CANTIDAD APROXIMADA DE PAPEL UTILIZADO	
TIEMPO	RESMAS MENSUALES
ANTES	660
DESPUES	650

Tabla 40: Cantidad aproximada de papel utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

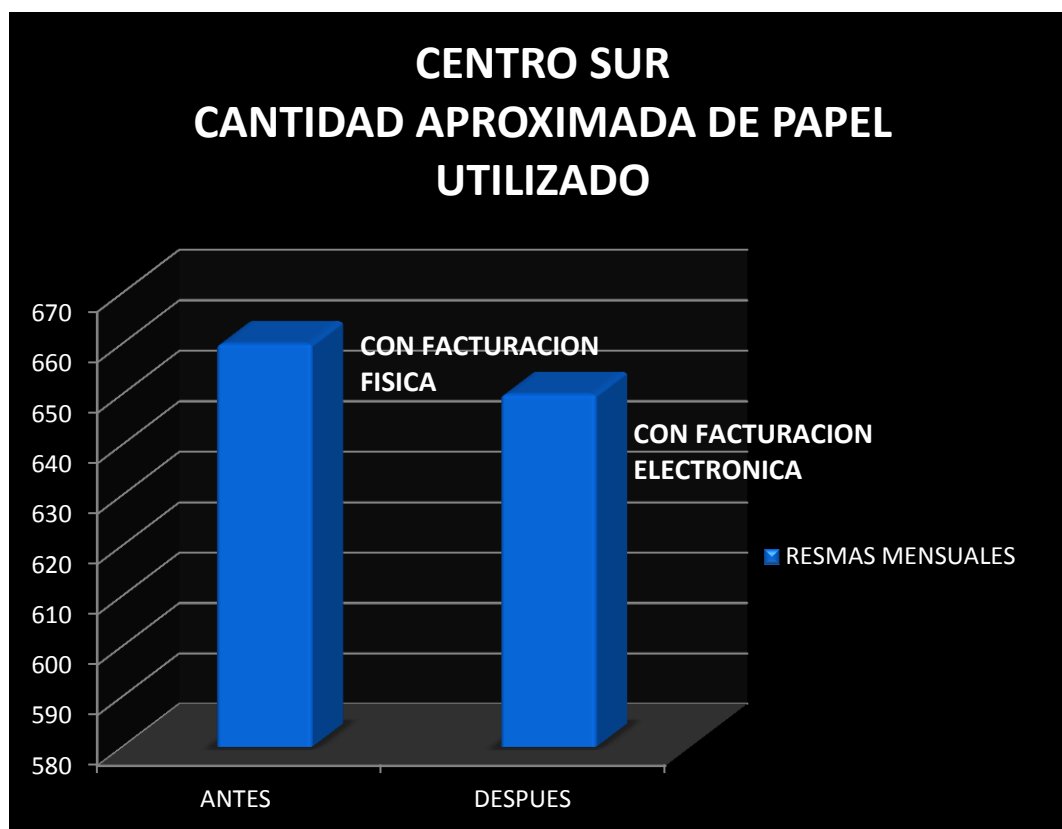


Gráfico 37: Cantidad aproximada de papel utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

CURTIEMBRE RENACIENTE	
CANTIDAD APROXIMADA DE PAPEL UTILIZADO	
TIEMPO	TALONARIOS MENSUALES
ANTES	8
DESPUES	6

Tabla 41: Cantidad aproximada de papel utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

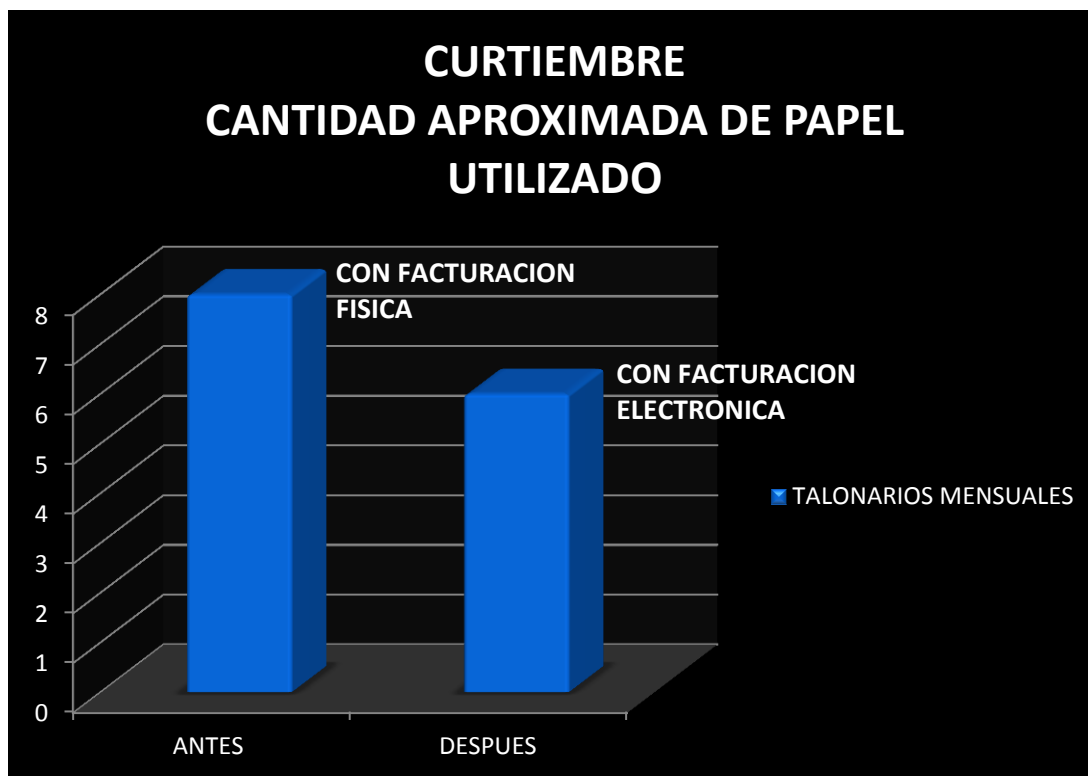


Gráfico 38: Cantidad aproximada de papel utilizado
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráficos podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que evidentemente han disminuido el uso de papel.

Aunque para empezar esta reducción ha sido pequeña, esto parece ser un buen antecedente de este sistema ya que a pesar de no estar un periodo extenso en producción los beneficios están empezando a notarse y específicamente se está mostrando su impacto en cuanto al ahorro de papel, aún no todos los clientes están acogidos a este nuevo esquema, pero con la cantidad que ya se encuentra en este sistema se ha notado una disminución en cuanto a ETAPA del uso de 600 resmas mensuales ha pasado a usar 487 que es un ahorro de 113 resmas mensuales es decir de 565.000 hojas de papel, mientras que en CENTROSUR este sistema les ha permitido pasar del uso de 660 resmas mensuales a 650 mensuales es decir un ahorro de 10 resmas lo que equivale a 5000 hojas y esto es solo el comienzo ya que, estas empresas estatales cuentan con aproximadamente 300.000 clientes de los cuales apenas una mínima parte está recibiendo la factura electrónica, pero a medida que los demás usuarios se

vayan sumando a esta iniciativa este nivel de ahorro aumentará sustancialmente, por otro lado CURTIEMBRE a pesar que no tiene gran margen de facturación también presento un ahorro al ya no tener que contratar una imprenta para que imprima sus talonarios lo que presenta un mínima reducción de 1 resma de papel. La reducción de papel como es normal se hará más notable en las empresas de gran transaccionalidad por lo que el sistema de facturación electrónica les ha sido muy útil.

Nombre de la Empresa	Uso de Aparatos Electrónicos	Total
	No ha cambiado	
ETAPA EP	1	1
CENTRO SUR	1	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	1
Total	3	3

Tabla 42: Uso de Aparatos Electrónicos
Fuente: Elaborado por las autoras

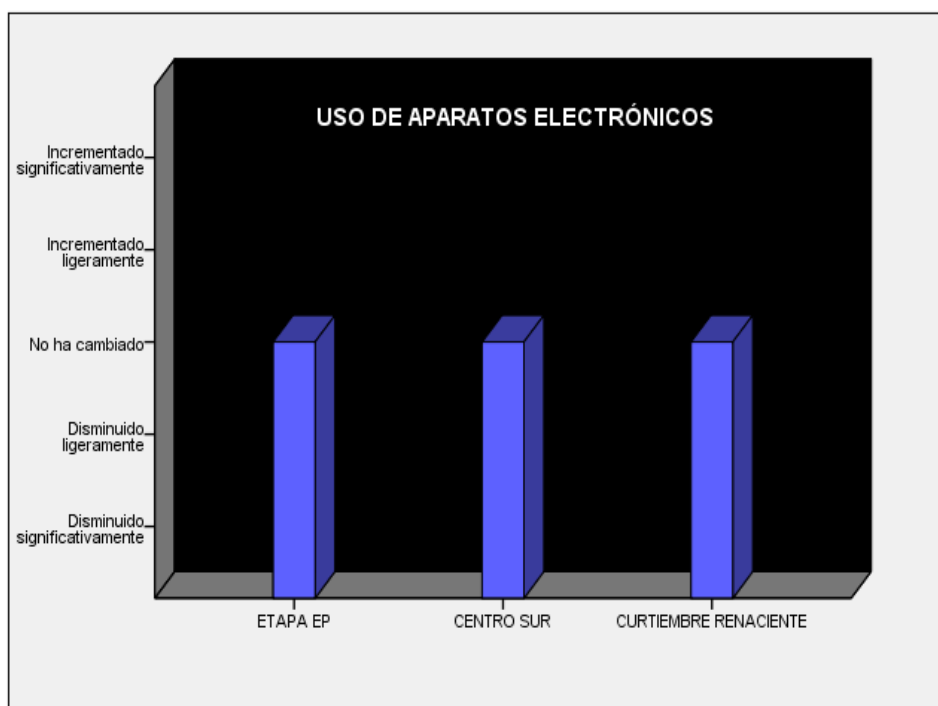


Gráfico 39: Uso de Aparatos Electrónicos
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto ETAPA EP, la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE señalan que no ha cambiado el uso de aparatos electrónicos en sus empresas tras la implementación de la facturación electrónica.

En estas tres empresas no ha cambiado el uso de aparatos electrónicos tras la implementación de este sistema debido a que antes también los utilizaban durante el mismo periodo de tiempo que ahora, por lo que no habido ningún cambio que las desfavorezca, lo cual es positivo para estas tres empresas.

Nombre de la Empresa	Uso de tinta de Impresión		Total
	Disminuido ligeramente	Disminuido significativamente	
ETAPA EP	0	1	1
CENTRO SUR	1	0	1
CURTIEMBRE RENACIENTE	1	0	1
Total	2	1	3

Tabla 43: Uso de tinta de impresión
Fuente: Elaborado por las autoras

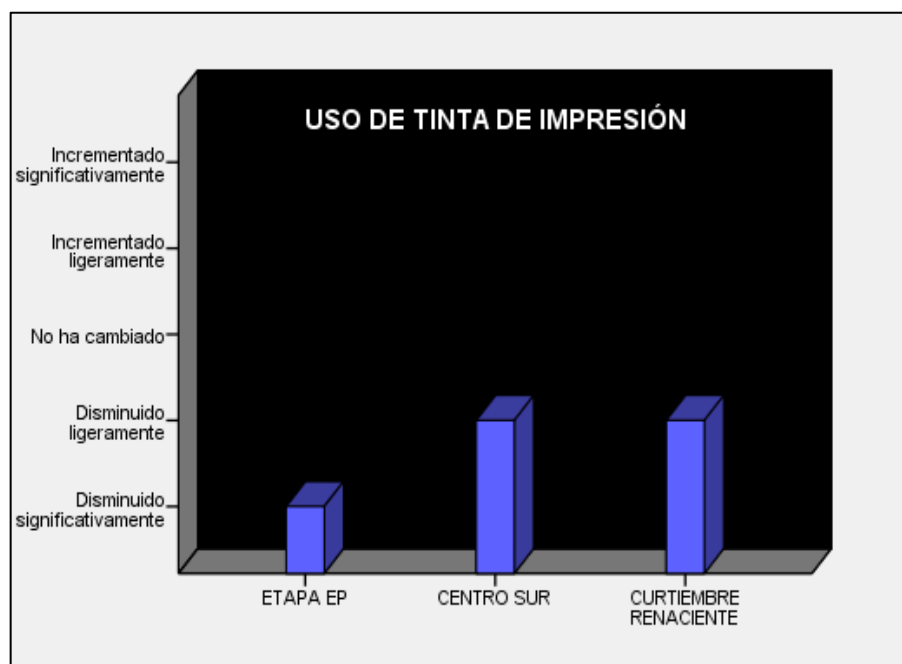


Gráfico 40: Uso de tinta de impresión
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que tanto la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR así como CURTIEMBRE RENACIENTE coinciden en que el uso de tinta de impresión tras la implementación de este sistema ha disminuido ligeramente, mientras que para ETAPA EP ha disminuido significativamente.

En la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR y en CURTIEMBRE RENACIENTE el uso de tinta de impresión tras la implementación de la Facturación Electrónica ha disminuido ligeramente debido a que todavía existen clientes que siguen recibiendo su factura impresa, es decir aún los usuarios no se acogen en su totalidad y en cuanto a ETAPA EP indicaron que el uso de tinta de impresión ha disminuido significativamente debido a que cada vez son más las personas que se van acogiendo a este esquema lo cual les permite emitir menos facturas impresas tomando en cuenta que es una empresa con un alto nivel de transaccionalidad.

TABLAS DE CONTINGENCIA

TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA	LIQUIDEZ		Total
	No ha cambiado	Incrementado ligeramente	
Disminuido ligeramente	0	2	2
No ha cambiado	1	0	1
Total	1	2	3

Tabla 44: Tiempo de Recuperación de la Cartera Vs Liquidez
Fuente: Elaborado por las autoras

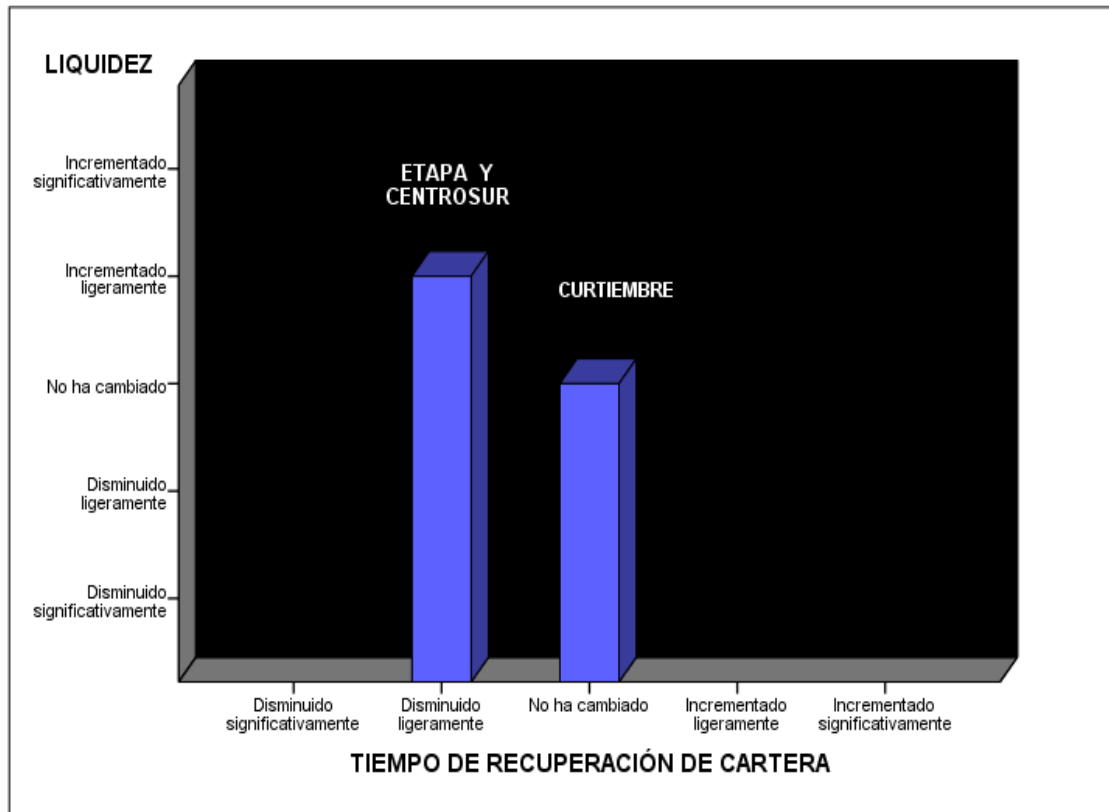


Gráfico 41: Tiempo de Recuperación de la Cartera Vs Liquidez
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que con la implementación del sistema de facturación electrónica las empresas ETAPA EP y CENTRO SUR han disminuido ligeramente su tiempo de recuperación de cartera lo cual es favorable para estas y lo que a la vez ha permitido que su liquidez haya incrementado ligeramente, con respecto a CURTIEMBRE como es normal al no haber cambiado su tiempo de recuperación de cartera su liquidez se ha mantenido estable, es decir no ha cambiado.

ETAPA EP y CENTRO SUR han logrado disminuir su tiempo de recuperación de la cartera debido a que con la facturación electrónica ya que al recibir oportunamente la factura los clientes tienen mayor predisposición de cancelar sus deudas, si bien estas empresas ya poseen altos niveles de retorno de capital, este sistema les ha permitido mejorar aún más, lo que influye directamente con la liquidez la cual se ha visto incrementada en la misma proporción.

POLITICAS MODIFICADAS	LIQUIDEZ		Total
	No ha cambiado	Incrementado ligeramente	
Políticas de Cobro	0	2	2
Ninguna	1	0	1
Total	1	2	3

Tabla 45: Liquidez Vs Políticas Modificadas
Fuente; Elaborado por las autoras

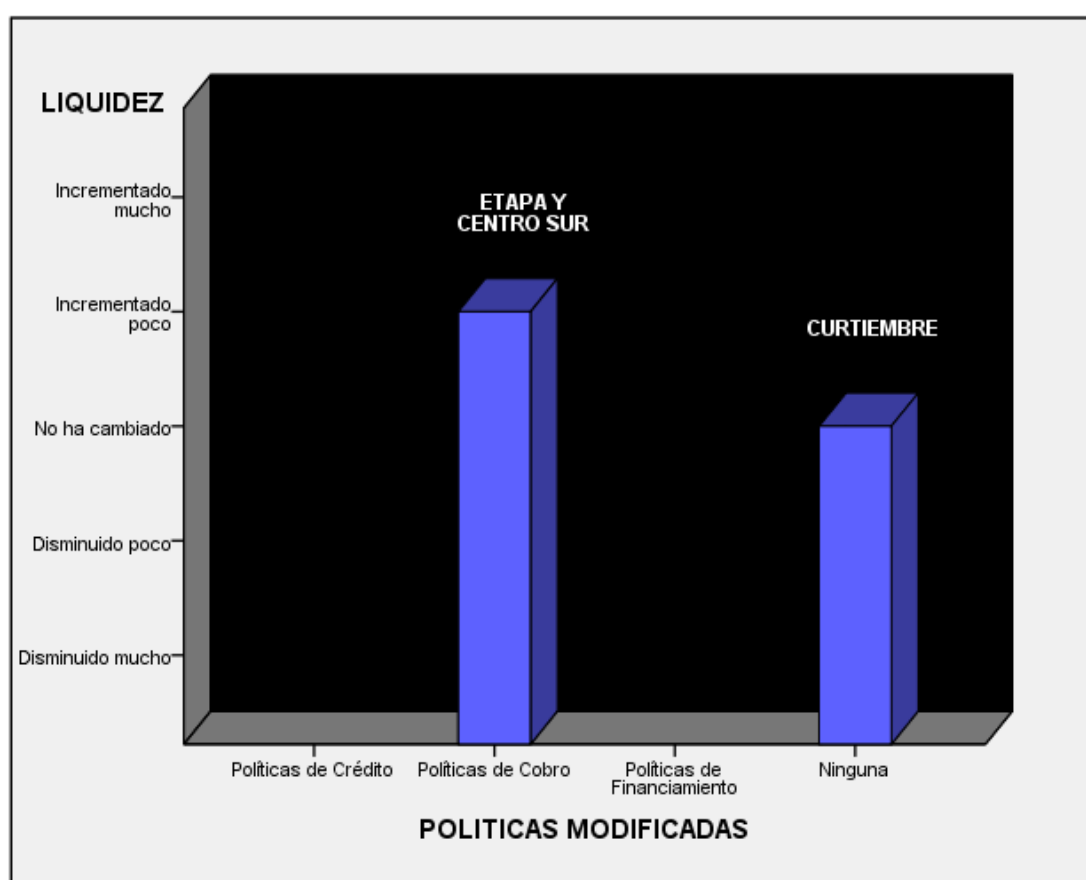


Gráfico 42: Liquidez Vs Políticas Modificadas
Fuente; Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que con la implementación del sistema de facturación electrónica, las empresas ETAPA EP y CENTROSUR realizaron cambios en sus políticas de cobro lo que ocasionó que su liquidez incremente ligeramente debido a que el tiempo de implementación no ha sido extenso por lo que todavía no hay una gran mayoría de clientes acogidos al nuevo sistema lo

cual es normal ya que se encuentran en una etapa de adaptación, con respecto a CURTIEMBRE no ha efectuado ningún cambio en sus políticas por lo que su liquidez no ha cambiado.

ETAPA EP y CENTROSUR modificaron sus políticas de cobro ya que anteriormente se esperaba que el cliente se acerque a cualquier punto de pago para que cancele su deuda y en ese momento se le emitía la factura físicamente, en la actualidad una vez generada la deuda de los distintos servicios, al inicio del mes las empresas les envían su factura electrónica a su e-mail con lo que los clientes tienen mayor predisposición de pago al estar notificados con anterioridad lo que ha generado que la liquidez incremente ligeramente.

USO DE PAPEL	COSTO DE FACTURAR	Total
	Disminuido Ligeramente	
Disminuido ligeramente	3	3
Total	3	3

Tabla 46: Uso de Papel Vs Costo de Facturar
Fuente: Elaborado por las autoras

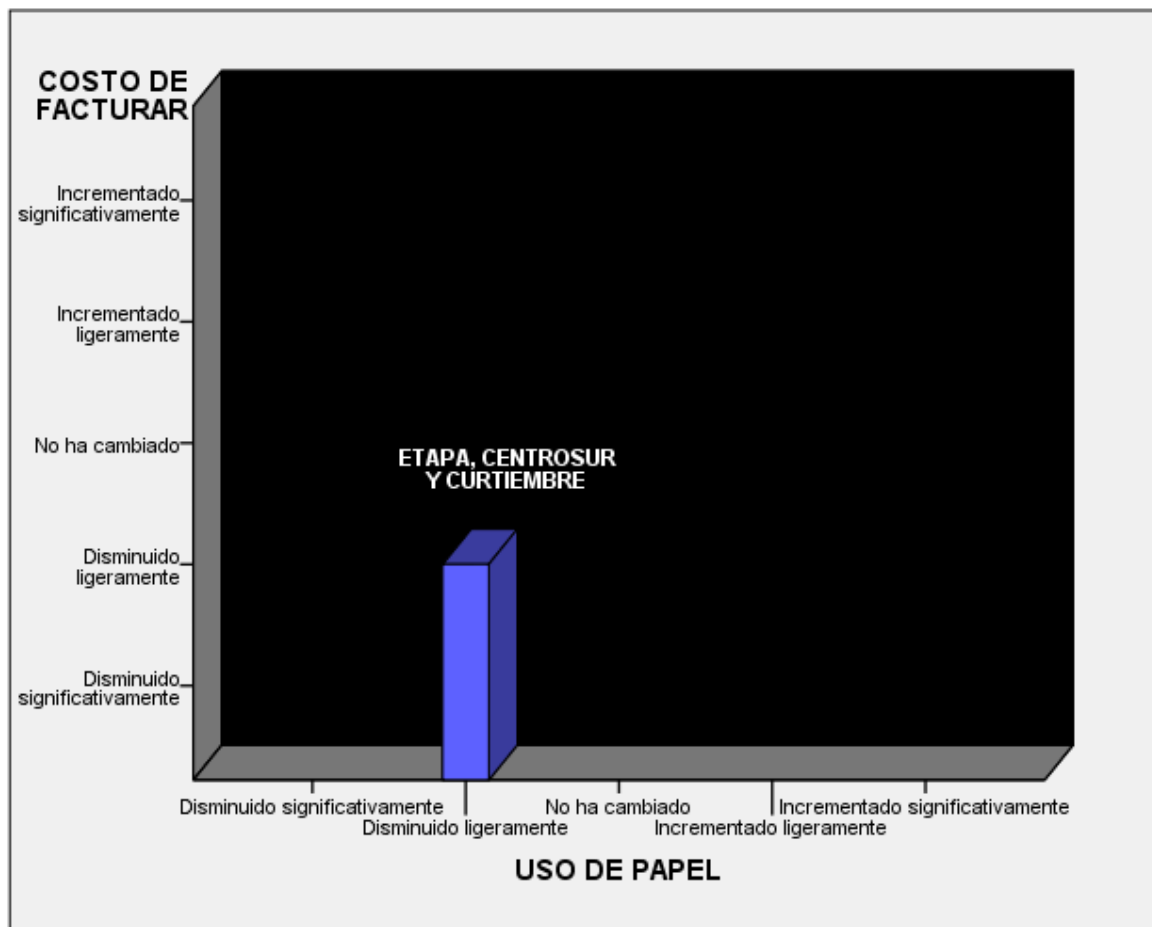


Gráfico 43: Uso de Papel Vs Costo de Facturar
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que con la implementación del sistema de facturación electrónica, las tres empresas objeto de nuestro estudio ETAPA EP, CENTROSUR y CURTIEMBRE RENACIENTE han disminuido ligeramente el uso de papel, lo que ha causado que su costo de facturar disminuya en la misma proporción.

Esta escasa disminución del uso del papel se debe a que todavía existen muchos clientes que siguen recibiendo su factura físicamente, por lo que el ahorro de papel se podría decir está en su etapa inicial, lo que es positivo ya que la tendencia es que cuando todos los clientes reciban sus facturas vía electrónica se reducirá en gran escala el uso del papel hasta llegar a un nivel de cero papel, con lo que el costo de facturar disminuirá de manera importante. ETAPA EP y la Empresa Eléctrica Regional CENTROSUR brindan servicios a aproximadamente 300.000 clientes con lo que el ahorro de papel sería enorme.

CURTIEMBRE en cambio tendría un ahorro no tan significativo debido a que no factura en gran medida, sino que más bien emiten facturas con altos montos debido a la naturaleza de su actividad económica.

TIPO DE SISTEMA	INVERSIÓN		Total
	\$0,00 - \$2000,00	\$6001 - \$8000,00	
Sistema a la medida desarrollado por personal propio	1	0	1
Sistema a la medida desarrollado por personal externo	0	1	1
Sistema comercial y a la medida desarrollado por personal propio	0	1	1
Total	1	2	3

Tabla 47: Tipo de Sistema Vs Inversión
Fuente: Elaborado por las autoras

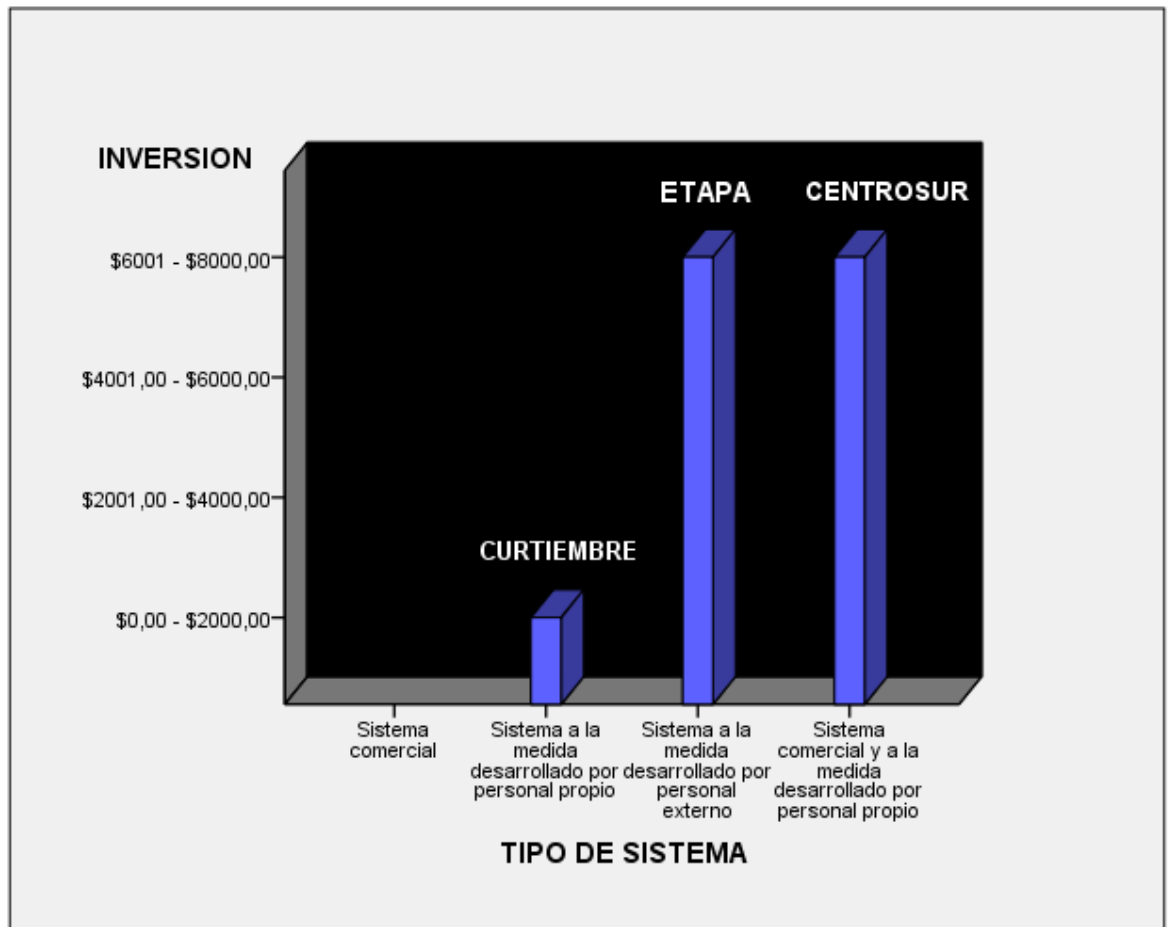


Gráfico 44: Tipo de Sistema Vs Inversión
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que para la implementación de la facturación electrónica, CURTIEMBRE posee un sistema a la medida desarrollado por el personal propio de la empresa por lo cual la inversión realizada en el mismo se aproxima a los \$2000,00, puesto que se llevó a cabo por una sola persona, el Ingeniero de Sistemas que fue el encargado de desarrollar la aplicación, ya que CURTIEMBRE al no tener gran margen de facturación no requirió de un sistema muy sofisticado. Por otro lado, ETAPA para la implementación de la facturación electrónica posee un sistema a la medida desarrollado por personal externo, es decir un sistema que cubre todas las necesidades y requerimientos de la empresa, al ser ETAPA una empresa de alto nivel de transaccionalidad requirió un sistema sofisticado, el cual fue desarrollado por una persona contratada a la cual se le pago honorarios y otros costos adicionales por lo que la inversión en el sistema se aproxima a los

\$8000,00, mientras que en CENTRO SUR inicialmente se optó por adquirir un sistema comercial llamado SICO (Sistema Informático de Comercialización) y posteriormente fue pulido de acuerdo a sus requerimientos por el propio personal de sistemas de la empresa lo cual generó una inversión que también se aproxima a los \$8000,00.

Lo que podemos decir es que ETAPA y CENTROSUR al ser empresas de servicios que generan gran magnitud de facturación, recurrieron a sistemas sofisticados por lo que invirtieron en mayor proporción que CURTIEMBRE que al no tener un tan alto margen de facturación optó por un sistema más sencillo que cumpla con los requerimientos básicos el cual como se señaló anteriormente fue desarrollado por el propio personal de sistemas de la empresa por lo que la inversión no fue mayor.

ACTIVIDADES FACILITADAS	FORMULARIOS Y ANEXOS		Total
	Ninguno	Anexo Transaccional Simplificado	
Cálculo y declaración de Impuestos	0	1	1
Ninguno	2	0	2
Total	2	1	3

Tabla 48: Formularios y Anexos Vs Actividades Facilitadas
Fuente: Elaborado por las autoras

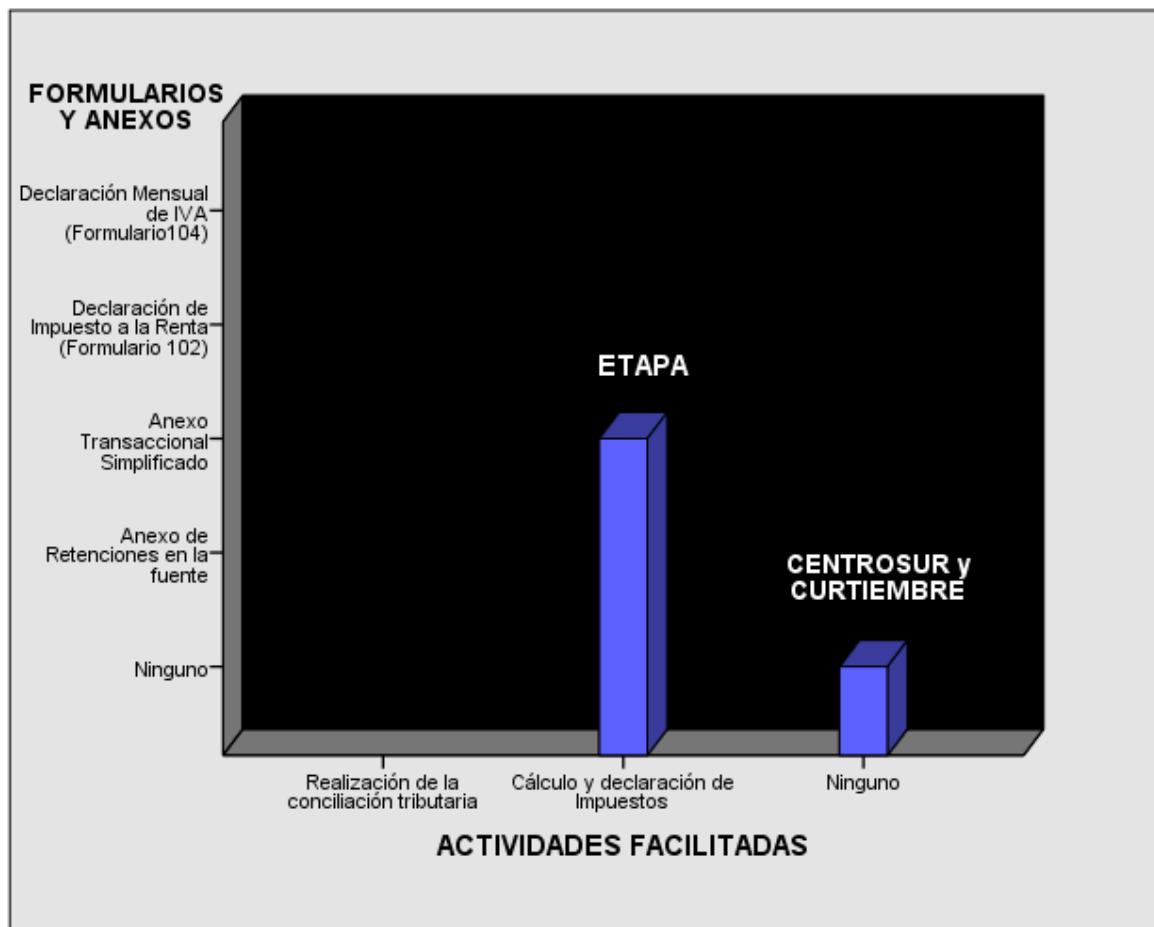


Gráfico 45: Formularios y Anexos Vs Actividades Facilitadas
Fuente: Elaborado por las autoras

De acuerdo al gráfico podemos observar que con la implementación de la facturación electrónica, a ETAPA se le ha facilitado la realización del Anexo Transaccional Simplificado, lo cual ha agilitado el cálculo y declaración de impuestos, lo que reduce el trabajo del contador. En cuanto a CENTROSUR y CURTIEMBRE señalan que la implementación del sistema no ha facilitado en el ámbito contable no ha facilitado la realización de ningún formulario y anexo por lo que tampoco las declaraciones y pago de impuestos se han visto agilitados, lo que ha nuestro criterio se debe a que estas dos últimas empresas aún no llevan un periodo extenso con este sistema en el que se puedan notar cambios.

CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Una vez finalizada nuestra investigación podemos concluir que para la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica, previo a la etapa de producción en promedio se requieren de 5 meses de pruebas, tiempo durante el cual el sistema tiene que irse adaptando al giro del negocio así como irse integrando a los diversos programas informáticos existentes en las empresas, siendo los departamentos mas involucrados el departamento de Sistemas, Comercialización, y Financiero-Contable ya que estos son los encargados de desarrollar y mantener el software, socializar el sistema a los clientes, así como de gestionar la parte financiera requerida para la implementación del mismo.

La tecnología necesaria para la implementación de este sistema es el internet y la base de datos de clientes, bienes y servicios, las cuales constituyen una herramienta de base para el desarrollo del software y las aplicaciones necesarias para el adecuado funcionamiento del esquema de comprobantes electrónicos.

En cuanto a la inversión que demanda el sistema, podemos concluir que esta esta en función del tamaño de la empresa así como de su margen de transaccionalidad, es decir para una empresa privada con bajo margen de facturación la inversión a realizarse será de aproximadamente \$2000,00, mientras que para una empresa de mayor tamaño y mayor margen de transaccionalidad como en el caso de las dos Empresas Estatales objeto de nuestro estudio, la inversión bordeará los \$8000,00 debido a que al ser empresas de gran magnitud el sistema requerido será más depurado lo cual inevitablemente incidirá en el costo del mismo.

IMPACTO ADMINISTRATIVO

En cuanto al impacto administrativo que ha tenido este sistema podemos concluir que para la implementación del Sistema de Facturación Electrónica es necesaria la capacitación e instauración de nuevas políticas en las áreas de facturación, sistemas y contable, en las cuales al ser las áreas más involucradas con la facturación electrónica se requirieron puntualizar aspectos en cuanto al manejo de datos de los clientes, desarrollo del software y registros. Además, que los procesos de venta se verán modificados al cambiar la modalidad tradicional de este proceso.

Entre los principales beneficios que brinda el Sistema de Facturación Electrónica está la agilización de trámites con el SRI ya que al mantenerse una comunicación en línea y en tiempo real estos han sido facilitados en gran medida, pero a más de ello entre otros beneficios podemos destacar que el Sistema de Facturación Electrónica estimula procesos de mejora continua, permite ahorrar tiempo y recursos lo cual se ve reflejado en una reducción de costos, disminuye procesos burocráticos, facilita procesos de auditoría, permite la localización rápida de la información, brinda seguridad en el resguardo de documentos y permite la agilización de procesos administrativos así como la simplificación del proceso de emisión de comprobantes de venta.

El Sistema de Facturación Electrónica ayuda a prevenir la falsificación de documentos así como la pérdida de los mismos, reduce demoras en la localización de la información, elimina inconvenientes en el resguardo de documentos al eliminar el almacenamiento de los mismos y reduce la costumbre de los clientes de recibir documentación física.

Entre las principales barreras de adaptación que se presentan en la implementación de este sistema podemos mencionar las fallas técnicas del software, la carencia de correo electrónico de los clientes así como su resistencia al cambio.

IMPACTO FINANCIERO

En cuanto al impacto financiero del Sistema de Facturación Electrónica podemos mencionar que al darse cambios en las políticas de cobro, el tiempo de recuperación de la cartera sufre variaciones positivas lo cual conlleva a que la liquidez varíe en el mismo sentido y en la misma proporción siendo todo ello favorable para las empresas al permitirles mantener un buen control de su dinero en efectivo, ya que con la modificación en las políticas de cobro existe mayor predisposición de los clientes de cancelar sus deudas al estar previamente notificados con la factura electrónica la cual es receptada en sus correos.

Con la implementación del Sistema de Facturación Electrónica, el pasivo de una empresa podrá verse incrementado siempre que para la implementación del mismo, esta haya tenido que recurrir a financiamiento externo, caso contrario este no sufrirá variación alguna.

IMPACTO FISCAL

La Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en el ámbito fiscal permite facilitar la realización del Anexo Transaccional Simplificado (ATS) con el cual a su vez se agiliza el cálculo y declaración de impuestos lo cual es favorable para las empresas, sin embargo esta agilización se da únicamente en empresas con gran margen de transaccionalidad por lo que podemos concluir que para una pequeña o mediana empresa el impacto fiscal de la factura electrónica no es significativo. Más bien por el lado del SRI se puede tener un impacto fiscal más relevante debido a que la facturación electrónica indudablemente mejorará la recaudación de impuestos y le permitirá tener un mayor control de los mismos a la Administración Tributaria.

IMPACTO SOCIAL

En la parte social podemos concluir que el Sistema de Facturación Electrónica ha tenido un nivel de aceptación bueno por parte de los clientes quienes se han mostrado satisfechos con este sistema en cuanto a las dos empresas estatales objeto de nuestro estudio, en las que, tras la implementación del mismo, sus



clientes prefieren recibir factura electrónica antes que una factura física, es así que los usuarios se han registrado voluntariamente para unirse a este nuevo esquema de emisión de comprobantes de venta, situación para la cual las empresas utilizaron distintos medios de comunicación para informar a sus usuarios acerca de este nuevo sistema ya sea a través de la página web institucional, radio, prensa o mediante servicios de atención al cliente.

IMPACTO AMBIENTAL

Las empresas que pretenden contribuir con el medio ambiente y que apuntan hacia una cultura cero papel han optado por implementar este nuevo sistema de emisión de comprobantes con el cual indudablemente se beneficia al medio ambiente al reducir la cantidad de papel utilizada así como el uso de tinta de impresión. En cuanto al uso de aparatos electrónicos no se producen cambios ya que las empresas los emplean el mismo tiempo que lo hacían anteriormente con el Sistema de Facturación Tradicional.

4.2 RECOMENDACIONES

- Como recomendación a las empresas que quieran adaptarse a este nuevo sistema les podemos indicar que consideren el tiempo destinado en pruebas que deben realizarse, el cual es aproximadamente de 5 meses debido a que implica que el sistema se perfeccione y acople con los programas informáticos de la empresa así como adaptarse con el Servicio de Rentas Internas por lo que deben tener una previsión ya que para junio del 2014 así como el año 2015 muchos contribuyentes especiales y otros tendrán obligatoriamente que implementar el sistema por lo que deberán anticipadamente realizar el proceso necesario.
- Para fijar la inversión recomendamos a la empresa analizar el giro del negocio así como su margen de transaccionalidad , además que debe considerar previamente, entre otros aspectos, el costo, la dificultad que implica el desarrollo, las pruebas y la puesta a punto, todos estos aspectos se deben considerar para determinar el tipo de sistema a implementar ya que las empresas a pesar de que el SRI ofrece un software gratuito, pueden optar por desarrollar su propia aplicación de facturación electrónica, la cual puede ser sencilla o sofisticada, en caso de ser sencilla la inversión aproximadamente llegará a los \$2.000, pudiendo estar a cargo del propio personal de la empresa, pero en caso de ser sofisticada y tener que recurrir a personal externo así como a un sistema comercial la inversión será mayor y requerirá de mantenimiento por lo que aproximadamente llegará a \$8.000.
- A las empresas les recomendamos que en el caso de fallas técnicas en el proceso de emisión de comprobantes electrónicos cuenten con un plan de contingencia, proveniente de un análisis de riesgos donde, entre otras amenazas se identifiquen aquellas que afectan la continuidad del negocio, el cual se constituya en un instrumento de gestión para un buen manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, y contenga las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad de sus operaciones. Sugerimos que este plan sea revisado periódicamente tras la realización de un nuevo análisis de riesgos.

- Le recomendamos a las empresas que estén por implementar el sistema de facturación electrónica realizar una campaña de difusión de información tanto interna es decir dirigida a los empleados y externa que sea dirigida a los socios comerciales: clientes y proveedores. Un medio idóneo para comunicar sobre el proyecto de facturación electrónica es la propia página Web de la entidad, donde se podría brindar la siguiente información: Facturación electrónica para proveedores y clientes, modalidades diseñadas de envío/recepción de facturas, fechas para las pruebas pilotos y la puesta en marcha. En la difusión interna se pueden realizar reuniones generales para todos los empleados, con el fin de comunicar lo siguiente: Objetivos y alcance del proyecto, cronograma de trabajo, información disponible sobre el proyecto, facturación electrónica en general y por último personas de contacto para atender consultas técnicas y de gestión. Para la difusión externa se puede informar en una primera instancia con comunicaciones (cartas, mail, etc.), y posteriormente con reuniones personales dirigidas a los clientes por un lado, y los proveedores por otro. Todo esto dirigido en especial a los clientes que carecen de correo electrónico y se muestran resistentes al cambio al sentirse inseguros de no recibir su factura en papel.
- Al SRI recomendamos una campaña de difusión de información del sistema a los contribuyentes para que se familiaricen con el sistema en especial destinado a las personas que no tienen acceso a la tecnología a través de trípticos detallados para una mejor comprensión del tema.
- Le recomendamos a las empresas que están en la etapa de implementación así como realizando pruebas, llevar un registro de los acontecimientos que se pudieran dar en el proceso de facturación electrónica una vez esté en funcionamiento así como hacer evaluaciones cada cierto periodo, hasta que los distintos departamentos y empleados involucrados en el proceso de facturación electrónica estén familiarizados. La evaluación, además de permitir identificar los problemas que se pudieran tener en la facturación electrónica, podrá brindar algunos indicadores de gestión, y así medir los niveles de

eficiencia, la cantidad de errores, los costos alcanzados, los tiempos de respuesta, etc.

- Recomendamos a las empresas que deseen implementar el sistema de facturación electrónica brindar capacitación a los empleados incluyendo los departamentos más involucrados en proceso de facturación, por ejemplo: Ventas, Atención al Cliente, Administración, Informática, Compras, entre otros. En especial, los que tienen contacto con clientes y los que tienen contacto con proveedores. La capacitación debería centrarse en las principales operaciones que se tienen en la recepción y en el envío de facturas.
- Recomendamos a las empresas que ya han implementado el sistema establecer nuevos ajustes y mejoras en el proceso de facturación electrónica antes de que se instaure completamente, ya que será más fácil realizar cambios al principio, ir perfeccionando el sistema para que tenga la capacidad no solo de emitir electrónicamente los comprobantes si no también receptor los mismos.

ANEXOS

ANEXO N°1



Oficio No. 101012014OPLN001682
Cuenca, 21 de febrero de 2014
Asunto: Solicitud de Información

Señorita
Jessica Cárdenas Guamán
Estudiante
Universidad de Cuenca
Ricaurte, sector 4 esquinas, Barrio San Francisco. Teléfonos: 072891053, 0984694975.
Ciudad.

De mi consideración:

Atendiendo a su oficio ingresado en fecha 31 de enero de 2014, en la oficina de la Secretaría Regional del Servicio de Rentas Internas del Austro, con número de trámite 101012014007098, me permito detallar a continuación la información solicitada:

- "solicitamos muy comedidamente a ustedes se sirvan certificar los Contribuyentes Especiales que se han acogido a la Facturación Electrónica en el año 2013, información que será empleada para la realización de nuestra Tesis de Grado".

De acuerdo a la Base de Datos que maneja la Administración Tributaria, en el año 2013 se registraron los siguientes contribuyentes en la Regional del Austro:

- EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA.
- EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.
- CURTIEMBRE RENACIENTE S.A.


Le recuerdo que la información que se remite, deberá ser utilizada únicamente para los fines descritos en el oficio por Usted enviado.

Atentamente,

f.) El Ing. Com. Jaime Ordoñez Andrade, DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DEL AUSTRO.

Proveyó y firmó el Oficio que antecede, el Ing. Com. Jaime Ordoñez Andrade, DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DEL AUSTRO, en Cuenca, a 21 de febrero de 2014.

Lo certifico.-


Econ. Ma. Carolina Astudillo M.
SECRETARÍA REGIONAL DEL AUSTRO
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

1

SRI.gob.ec

ANEXO N°2

ENTREVISTAS A EXPERTOS SOBRE EL TEMA

**INGENIERO MAX JEOVANY LEÓN BUENO. ENCARGADO DEL
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN DE ETAPA EP**



**INGENIERO XAVIER MEJIA. ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE ETAPA
EP**



**INGENIERA CLAUDIA LAZO. ANALISTA TRIBUTARIA DEL
DEPARTAMENTO FINANCIERO- CONTABLE DE ETAPA EP**



**INGENIERO PABLO MÉNDEZ. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
FACTURACIÓN DE EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTROSUR**



**INGENIERO FABIAN HERNANDEZ. JEFE DE SISTEMAS DE CURTIEMBRE
RENACIENTE S.A.**



ANEXO N°3

ENCUESTAS

ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA AÑO 2013

Buenos días/tardes, somos estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Cuenca, estamos realizando un estudio sobre el impacto que ha tenido la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica. Contestar las preguntas le tomará menos de 3 minutos, cabe destacar que la información recopilada es para fines netamente académicos.

Empresa encuestada: ETAPA EP

Nombre del Encuestador: Jessica Cárdenas, Violeta Illescas

Fecha: 13 de Febrero del 2014

DATOS GENERALES:

1. Fecha de implementación del sistema de facturación electrónica
Junio del 2013

2. ¿Cuánto tiempo aproximadamente le tomo a su empresa el periodo de pruebas para la implementación de la facturación electrónica?

- a. 2 meses
b. 4 meses
c. 6 meses
d. 12 meses

X

3. Ordene del mas importante (5) al menos importante (1) los departamentos que se involucraron en la implementación del sistema de facturación electrónica

- a. Departamento de Sistemas
b. Departamento de Comercialización
c. Departamento Financiero/Contable
d. Departamento Administrativo
e. Departamento de Producción

3
4
5
2
1

f. Otros, especifique

4. ¿Qué tecnología utilizó para la implementación de este sistema?

- a. Internet
b. Base de Datos
c. Impresora
d. E- mail
e. Programas de Celular
f. Computadoras Personal
g. Tablets
h. Celulares

X
X
X
X

i. Otras, especifique.....

5. ¿Cuánto invirtió en la implementación de este sistema?

- | | |
|---------------------|-------------------------------------|
| a. \$0,00 - \$2000 | <input type="checkbox"/> |
| b. \$2001 - \$4000 | <input type="checkbox"/> |
| c. \$4001 - \$6000 | <input type="checkbox"/> |
| d. \$6001 - \$8000 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. \$8001 - \$10000 | <input type="checkbox"/> |
| f. Más de \$10000 | <input type="checkbox"/> |

IMPACTO ADMINISTRATIVO

1. Considera usted que para la Implementación de la Facturación Electrónica fue necesario la instauración de nuevas políticas en el área de:

- | | |
|---------------------|-------------------------------------|
| a. Facturación | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Sistemas | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Comercialización | <input type="checkbox"/> |
| d. Financiera | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Contable | <input checked="" type="checkbox"/> |

f. Otras, especifique.....

2. Considera usted que para la aplicación de la Facturación Electrónica en su empresa fue necesario realizar cambios en los procesos de:

- | | |
|------------------|-------------------------------------|
| a. Compras | <input type="checkbox"/> |
| b. Ventas | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Créditos | <input type="checkbox"/> |
| d. Cobros | <input type="checkbox"/> |
| e. Pagos | <input type="checkbox"/> |
| f. Permutaciones | <input type="checkbox"/> |

g. Otros, especifique.....

3. Para implementar el sistema de Facturación Electrónica fue necesario realizar capacitaciones al personal de:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| a. Área de Facturación | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Área de Sistemas | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Área de Comercialización | <input type="checkbox"/> |
| d. Área Contable/Financiera | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Área de Producción | <input type="checkbox"/> |
| f. Bodegas | <input type="checkbox"/> |

g. Otros, especifique.....

4. Considera usted que el Sistema de Facturación Electrónica ha favorecido para:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a. Procesos de mejora continua | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Toma de decisiones | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Contratación de Personal | <input type="checkbox"/> |
| d. Agilización de trámites con el SRI | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Calidad de la información | <input checked="" type="checkbox"/> |
| f. Disminuir Procesos Burocráticos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| g. Mejor organización de la Base de Datos de Clientes | <input checked="" type="checkbox"/> |
| h. Facilitar Procesos de Auditoría | <input checked="" type="checkbox"/> |
| i. Localización rápida de la Información | <input checked="" type="checkbox"/> |
| j. Seguridad en el resguardo de documentos | <input checked="" type="checkbox"/> |

k. Otros, especifique.....

5. ¿Está de acuerdo con que el Sistema de Facturación Electrónica ha agilitado los procesos administrativos de la organización?

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| a. Totalmente de acuerdo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| d. En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| e. Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Está de acuerdo con que esta herramienta ha simplificado el proceso de emisión de Comprobantes de Venta?

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| a. Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| b. De acuerdo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| d. En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| e. Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

7. Usted considera que este sistema ayuda a prevenir, reducir o eliminar:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a. La falsificación de documentos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Pérdida de documentos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Demoras en la localización de la información | <input checked="" type="checkbox"/> |
| d. Desorden de la Información | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Inconvenientes en el resguardo de los documentos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| f. Retraso en el proceso de venta | <input type="checkbox"/> |
| g. Costumbre de los clientes de recibir documentación física. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| h. Mínimo control en la recaudación de impuestos | <input type="checkbox"/> |
| i. Disminución de la productividad del personal. | <input type="checkbox"/> |
| j. Almacenamiento físico de documentos. | <input checked="" type="checkbox"/> |

k. Otros, especifique.....

8. ¿Considera usted que el Sistema de Facturación Electrónica se ha integrado con facilidad a los distintos programas informáticos de la empresa?

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| a. Totalmente de acuerdo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| d. En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| e. Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

9. El Sistema que posee la empresa para emitir las Facturas Electrónicas es:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a. Sistema comercial | <input type="checkbox"/> |
| b. Sistema a la medida desarrollado por personal propio | <input type="checkbox"/> |
| c. Sistema a la medida desarrollado por personal externo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| d. Sistema comercial y a la medida desarrollado por personal propio | <input type="checkbox"/> |
| e. Sistema del SRI | <input type="checkbox"/> |

10. Como emisor, ¿cuáles cree usted que son los beneficios potenciales de la Facturación Electrónica?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| Reducción de costos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Incremento de la eficiencia | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Mayor rapidez en los cobros | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Mayor rapidez en la emisión | <input type="checkbox"/> |
| Reducción de conflictos con el cliente | <input type="checkbox"/> |
| Captar las preferencias del cliente | <input type="checkbox"/> |
| Ahorro de tiempo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ahorro de recursos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Optimización de Procesos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Integridad de la Información | <input checked="" type="checkbox"/> |

Otros, especifique.....

11. ¿Cuál fue la principal barrera para adaptarse a este nuevo sistema?

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a. Carencia de correo electrónico de los clientes | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Falta de capacitación del personal | <input type="checkbox"/> |
| c. Falta de Familiaridad con el Sistema | <input type="checkbox"/> |
| d. Costos elevados del sistema | <input type="checkbox"/> |
| e. Demasiado tiempo en pruebas | <input type="checkbox"/> |
| f. Escaso acceso a la tecnología | <input type="checkbox"/> |
| g. Resistencia de los clientes a recibir factura electrónica. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| h. Fallas técnicas | <input checked="" type="checkbox"/> |
| i. Complicaciones al archivar los documentos | <input type="checkbox"/> |
| j. Inconsistencia de la información | <input checked="" type="checkbox"/> |

k. Otros, especifique.....

12. Cree usted que con la Facturación Electrónica, el tiempo dedicado a la facturación en la empresa ha:

- a. Incrementado mucho
- b. Incrementado poco
- c. No ha cambiado
- d. Disminuido poco
- e. Disminuido mucho

X

13. Cree usted que con la Facturación Electrónica, el costo de facturar en la empresa ha:

- a. Incrementado mucho
- b. Incrementado poco
- c. No ha cambiado
- d. Disminuido poco
- e. Disminuido mucho

X

IMPACTO FINANCIERO

14. Considera usted que con la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica su liquidez ha:

- a. Incrementado mucho
- b. Incrementado poco
- c. No ha cambiado
- d. Disminuido poco
- e. Disminuido mucho

X

15. Considera usted que la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica ha hecho que su tiempo de recuperación de la cartera:

- a. Incrementado mucho
- b. Incrementado poco
- c. No ha cambiado
- d. Disminuido poco
- e. Disminuido mucho

X

16. Esta de acuerdo con que la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica ha mejorado la solvencia de su empresa

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Indiferente
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

X

17. Considera usted que con la Implementación de este Sistema su Pasivo ha:

- a. Incrementado mucho
- b. Incrementado poco
- c. No ha cambiado
- d. Disminuido poco
- e. Disminuido mucho

X

18. La Implementación de este sistema ha surgido la necesidad de realizar cambios en sus:

- a. Políticas de Crédito
- b. Políticas de Cobro
- c. Políticas de Financiamiento
- d. Ninguna

X

e. Otras, especifique.....

IMPACTO FISCAL

19. Cree usted que el Sistema de Facturación Electrónica ha facilitado la realización de:

- a. Declaración Mensual de IVA (Formulario 104)
- b. Declaración de Impuesto a la Renta (Formulario 102)
- c. Anexo Transaccional Simplificado
- d. Anexo de Retenciones en la Fuente
- e. Ninguno

X

f. Otros, especifique

20. Cree usted que el Sistema de Facturación Electrónica en el ámbito tributario ha permitido agilizar:

- a. La realización de la conciliación tributaria.
- b. Cálculo y declaración de Impuestos
- c. Ninguno
- d. Otros, especifique

X

IMPACTO SOCIAL

21. ¿Qué nivel de aceptación tuvo la Factura Electrónica por parte de sus clientes?

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| a. Excelente | <input type="checkbox"/> |
| b. Bueno | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Moderado | <input type="checkbox"/> |
| d. Regular | <input type="checkbox"/> |
| e. Malo | <input type="checkbox"/> |

22. ¿Considera usted que con la Implementación de este Sistema ha satisfecho las expectativas de sus clientes?

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| a. Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| b. De acuerdo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| d. En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| e. Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

23. Esta de acuerdo con que tras esta Implementación sus clientes prefieren recibir Facturas Electrónicas antes que Físicas:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| a. Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| b. De acuerdo | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| d. En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| e. Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

24. ¿Qué medios fueron utilizados para brindar información a sus usuarios respecto al tema de Facturación Electrónica?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| a. Trípticos | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Servicios de atención al cliente | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Página Web Institucional | <input checked="" type="checkbox"/> |
| d. Radio | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Prensa | <input type="checkbox"/> |
| f. Ninguno | <input type="checkbox"/> |

g. Otros, especifique.....

IMPACTO AMBIENTAL

25. ¿Su empresa actualmente se encuentra promoviendo una cultura "Cero Papel"?

- a. Si ☒
- b. No ☐

26. ¿Cuánto papel aproximadamente utilizaban antes de la Implementación de la Facturación Electrónica?

- a. 100 – 300 resmas mensuales
- b. 301 – 500 resmas mensuales
- c. 501 – 700 resmas mensuales
- d. Más de 700 resmas mensuales

☐
☐
☒
☐

27. ¿Cuánto papel usan actualmente tras la Implementación de la Facturación Electrónica?

- a. 100 – 300 resmas mensuales
- b. 301 – 500 resmas mensuales
- c. 501 – 700 resmas mensuales
- d. Más de 700 resmas mensuales

☐
☒
☐
☐

28. Tras la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica el uso de Aparatos Electrónicos en su empresa ha:

- a. Incrementado mucho
- b. Incrementando poco
- c. No ha cambiado
- d. Disminuido poco
- e. Disminuido mucho

☐
☐
☒
☐
☐

29. Tras la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica el uso de tinta de impresión en su empresa ha:

- f. Incrementado mucho
- g. Incrementado poco
- h. No ha cambiado
- i. Disminuido poco
- j. Disminuido mucho

☐
☐
☐
☒
☐

ENCUESTADOS			
	Nombre	Cargo	Teléfono
Datos Generales	Xavier Mgite	Adm. Sistemas	2831553
Impacto Administrativo	Max Jaoveny León B.	Responsable Dpto. Fact.	2831900 ext 1270
Impacto Financiero	Cecilia Cella B.	Analista tributario	2831900 ext 1072
Impacto Fiscal	Cecilia Cella B.	Analista tributario	2831900 ext 1077
Impacto Social	Max Jaoveny León B.	Responsable Dpto. fact.	2831900 ext 1220
Impacto Ambiental	Max Jaoveny León B.	" " "	" " "

BIBLIOGRAFÍA

AUTORAS, D. L. (22 de ENERO de 2014). CUENCA, AZUAY, ECUADOR.

BCE. (s.f.). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Recuperado el 25 de ENERO de 2014, de www.bce.fin.ec

BOCANEGRA REQUENA, J. M. (2011). *ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA. LA IMPLANTACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO*. BARCELONA: ATELIER.

CARRASCO, M. (2012). *Una Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir*. QUITO: ABYA YALA.

CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR. (10 de ABRIL de 2002). LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS. QUITO, ECUADOR.

CONGRESO NACIONAL DEL ECUADOR. (31 de DICIEMBRE de 2002). REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE COMERCIO ELECTRONICO, FIRMAS ELECTRONICAS Y MENSAJES DE DATOS.

CURTIEMBRE RENACIENTE. (s.f.). *CURTIEMBRE RENACIENTE*. Recuperado el 06 de FEBRERO de 2014, de <http://www.renaciente.com/es/extensions/la-empresa>

Dávila, V. (18 de ABRIL de 2013). Gerente a cargo del Proyecto de Facturación Electrónica del SRI. (D. e. HOY, Entrevistador)

DIARIO EL TIEMPO. (20 de FEBRERO de 2012). *SRI HACE PRUEBAS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA*.

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR. (s.f.). *CENTRO SUR*. Recuperado el 23 de ENERO de 2014, de <http://www.centrosur.com.ec>

ETAPA EP. (s.f.). Recuperado el 22 de ENERO de 2014, de http://www.etapa.net.ec/Empresa/men_ley_tra.aspx

FERNANDEZ DOMINGO, J. I. (2006). *Derecho de las Nuevas Tecnologías LA FIRMA ELECTRÓNICA*. MADRID: REUS S.A.

FIGUEROA, A. (2004). *TOPICOS FISCALES CONTEMPORÁNEOS*. GUADALAJARA.

MALHOTRA. (2004). *INVESTIGACIÓN DE MERCADOS*. México: Pearson.

MORENO BLESÁ, L. (2008). Revista de la contratación electrónica número 97. *ARVITRAJE ONLINE*.

RUBIO, T. (1999). *FIRMA ELECTRÓNICA*.



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS. (s.f.). Recuperado el 23 de ENERO de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/145>

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS. (09 de MARZO de 2012). NORMAS PARA EL NUEVO ESQUEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS COMO MENSAJES DE DATOS (COMPROBANTES ELECTRÓNICOS). QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.

SRI. (8 de OCTUBRE de 2002). REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS. QUITO, ECUADOR.

SRI. (22 de NOVIEMBRE de 2007). Res. NAC-DGER2007-1210. *NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES Y PAGOS DE IMPUESTOS DE LOS CONTRIBUYENTES CALIFICADOS COMO "ESPECIALES"*. QUITO, ECUADOR.

SRI. (diciembre de 2012). Codificación de la Ley de Régimen Tributario Interno. Quito, Ecuador.

SRI. (enero de 2013). Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

SRI. (s.f.). *CEFI*. Recuperado el 22 de ENERO de 2014, de <https://cef.sri.gob.ec/virtualcef/mod/book/view.php?id=1145&chapterid=847>

SRI. (s.f.). *Contribuyentes Especiales*. Recuperado el ENERO de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/contribuyentes-especiales1>

SRI. (s.f.). *FACTURACIÓN ELECTRÓNICA*. Recuperado el 22 de ENERO de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica1>

SRI. (s.f.). *NUEVO HITO INSTITUCIONAL*. Recuperado el 24 de ENERO de 2014, de www.sri.gob.ec

VILES, J. M. (2011). *"MARCAS LÍDERES Y DISTRIBUIDORES. Buenas prácticas de colaboración"*. MADRID: ESIC.

TABLAS

Tabla 1: CDFE TOKEN	48
Tabla 2: CDFE HSM	49
Tabla 3: CDFE ARCHIVO.....	49
Tabla 4: CDFE ROAMING	49
Tabla 5: OTRAS TARIFAS.....	50
Tabla 6: FASES DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	50
Tabla 7: CALENDARIO DE LA FASE DE OBLIGATORIEDAD	53
Tabla 8: Tiempo de Pruebas del SFE en meses.	74
Tabla 9: Departamentos involucrados en la Implementación del SFE según su importancia	75
Tabla 10: Departamentos involucrados en la Implementación del SFE según su importancia	76
Tabla 11: Departamentos involucrados en la Implementación del SFE según su importancia	76
Tabla 12: Tecnología utilizada para la Implementación del SFE	78
Tabla 13: Inversiones realizadas en el SFE por Contribuyente	79
Tabla 14: Instauración de nuevas políticas por áreas	80
Tabla 15: Procesos Modificados	82
Tabla 16: Capacitaciones realizadas por áreas	83
Tabla 17: Beneficios aportados por el SFE.....	84
Tabla 18: Agilización de los Procesos Administrativos de la Organización.....	85
Tabla 19: Simplificación del proceso de emisión de Comprobantes de Venta.....	87
Tabla 20: Prevenciones del SFE.....	88
Tabla 21: Integración del SFE	89
Tabla 22: Sistema Informático Utilizado	91
Tabla 23: Beneficios Potenciales del SFE	92
Tabla 24: Barreras de Adaptación al SFE.....	94
Tabla 25: Tiempo dedicado a la Facturación	95
Tabla 26: Costo de Facturar en la empresa	97
Tabla 27: Variación de la Liquidez.....	98
Tabla 28: Variación del tiempo de Recuperación de la Cartera.....	100
Tabla 29: Incremento de la Solvencia	101
Tabla 30: Variación del Pasivo	102
Tabla 31: Políticas Modificadas.....	103
Tabla 32: Actividades agilitadas en el ámbito fiscal.....	105
Tabla 33: Actividades agilitadas en el ámbito tributario	106
Tabla 34: Nivel de aceptación de la Factura Electrónica	107
Tabla 35: Satisfacción de los Clientes	109
Tabla 36: Preferencias de los clientes.....	110
Tabla 37: Medios informativos utilizados para la difusión de este nuevo sistema	111

Tabla 38: Cultura Cero Papel.....	112
Tabla 39: Cantidad aproximada de papel utilizado.....	113
Tabla 40: Cantidad aproximada de papel utilizado.....	114
Tabla 41: Cantidad aproximada de papel utilizado.....	115
Tabla 42: Uso de Aparatos Electrónicos	117
Tabla 43: Uso de tinta de impresión	118
Tabla 44: Tiempo de Recuperación de la Cartera Vs Liquidez	119
Tabla 45: Liquidez Vs Políticas Modificadas.....	121
Tabla 46: Uso de Papel Vs Costo de Facturar	122
Tabla 47: Tipo de Sistema Vs Inversión.....	124
Tabla 48: Formularios y Anexos Vs Actividades Facilitadas	126

GRÁFICOS

Gráfico 1: Logotipo de ETAPA EP.	21
Gráfico 2: Organigrama Institucional ETAPA EP.....	23
Gráfico 3: Logotipo de la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR.....	27
Gráfico 4: Logotipo de Curtiembre Renaciente	32
Gráfico 5: Tiempo de Pruebas del SFE en meses	74
Gráfico 6: Departamentos Involucrados en la Implementación del SFE según su importancia	75
Gráfico 7: Departamentos Involucrados en la Implementación del SFE según su importancia	76
Gráfico 8: Departamentos Involucrados en la Implementación del SFE según su importancia	77
Gráfico 9: Tecnología utilizada para la Implementación del SFE.	78
Gráfico 10: Montos aproximados de Inversión en el SFE.	79
Gráfico 11: Instauración de nuevas políticas por áreas	81
Gráfico 12: Procesos Modificados	82
Gráfico 13: Áreas Capacitadas	83
Gráfico 14: Beneficios aportados por el SFE.	85
Gráfico 15: Agilización de los Procesos Administrativos de la Organización.....	86
Gráfico 16: Simplificación del proceso de emisión de Comprobantes de Venta.....	87
Gráfico 17: Prevenciones del SFE.....	88
Gráfico 18: Integración del SFE	90
Gráfico 19: Sistema Informático Utilizado	91
Gráfico 20: Beneficios Potenciales del SFE	93
Gráfico 21: Barreras de adaptación al SFE.....	94
Gráfico 22: Tiempo dedicado a la Facturación	96
Gráfico 23: Costo de Facturar en la empresa	97
Gráfico 24: Variación de la Liquidez.....	99
Gráfico 25: Variación del tiempo de Recuperación de la Cartera.....	100
Gráfico 26: Incremento de la Solvencia	102



Gráfico 27: Variación del Pasivo	103
Gráfico 28: Políticas Modificadas.....	104
Gráfico 29: Actividades agilitadas en el ámbito fiscal.....	105
Gráfico 30: Actividades agilitadas en el ámbito tributario	106
Gráfico 31: Nivel de aceptación de la Factura Electrónica	108
Gráfico 32: Satisfacción de los Clientes	109
Gráfico 33: Preferencias de los clientes.....	110
Gráfico 34: Medios informativos utilizados para la difusión de este nuevo sistema	111
Gráfico 35: Cultura Cero Papel.....	112
Gráfico 36: Cantidad aproximada de papel utilizado.....	114
Gráfico 37: Cantidad aproximada de papel utilizado.....	115
Gráfico 38: Cantidad aproximada de papel utilizado.....	116
Gráfico 39: Uso de Aparatos Electrónicos	117
Gráfico 40: Uso de tinta de impresión	118
Gráfico 41: Tiempo de Recuperación de la Cartera Vs Liquidez	120
Gráfico 42: Liquidez Vs Políticas Modificadas.....	121
Gráfico 43: Uso de Papel Vs Costo de Facturar	123
Gráfico 44: Tipo de Sistema Vs Inversión.....	125
Gráfico 45: Formularios y Anexos Vs Actividades Facilitadas	127



DISEÑO DE LA TESIS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DISEÑO DE TESIS

**“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES
UBICADOS EN LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2013”.**

AUTORAS: JESSICA ELIZABETH CÁRDENAS GUAMÁN

MARTHA VIOLETA ILLESCAS GUILLÉN

ASESOR: ING. JUAN CARLOS AGUIRRE

CUENCA-ECUADOR

2013



1. TITULO

1.1 CONTENIDO

SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

1.2 CAMPO DE APLICACIÓN

CONTRIBUYENTES ESPECIALES

1.3 ESPACIO

1.3.1 GEOGRAFICO: Ciudad de Cuenca

1.4 PERÍODO: Se realizará la investigación del año 2013.

1.5 TÍTULO DE LA TESIS

“ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES UBICADOS EN LA CIUDAD DE CUENCA DURANTE EL PERIODO 2013”.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el Impacto de la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en los Contribuyentes Especiales ubicados en la Ciudad de Cuenca durante el periodo 2013.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1 Analizar el tipo de contribuyente apto para Implementar el Sistema de Facturación Electrónica.
- 2.2.2 Profundizar conceptos y analizar la base legal que soporta la Facturación Electrónica así como el manual de uso del Sistema de Comprobantes Electrónicos.
- 2.2.3 Evaluar si los resultados obtenidos con la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica cumplen con las expectativas previstas tanto para los contribuyentes como para el medio ambiente.



3. MARCO TEÓRICO

SELECCIÓN

SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

CONTRIBUYENTE ESPECIAL

FIRMA ELECTRÓNICA

SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

“El Sistema de Facturación Electrónica es el que permite la emisión, recepción y conservación de Facturas Electrónicas en soportes informáticos, con formato físico y lógico normalizado, susceptibles de ser leídos por equipos electrónicos de proceso de datos”. (Carrasco, 374).¹

“Es un esquema que contempla la recepción de la información de los sistemas computarizados, la aprobación de las solicitudes de documentos electrónicos y la emisión de manera magnética de la información de comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención por parte de los contribuyentes”. (Figuroa, 52).²

FIRMA ELECTRÓNICA

“La firma electrónica no es otra cosa que un resumen cifrado o codificado del texto de un documento que envía el emisor, y que, cuando reúne la totalidad de los requisitos previstos legalmente, se garantiza además por una Autoridad de Certificación.” (Fernández, 36).

“Suelen entenderse ciertos procedimientos mediante los cuales una persona transfiere un mensaje informático utilizando una clave privada que solamente el emisor tiene conocimiento, lo envía a su destinatario por medio de la red y le permite estar al tanto de dicha clave a través de la cual el receptor puede leer el mensaje y puede comprobar la identidad del emisor y la autenticidad del

mensaje. En este sistema resulta fundamental la intervención de una tercera persona de confianza –o entidad de certificación- que certifica que la clave pública afirma ser su titular.” (Rubio, 34)

“La firma electrónica pretende ser el instrumento que permita garantizar la seguridad en las comunicaciones telemáticas, aportando a los medios de comunicación empleados, autenticidad que es fundamental acreditar que las partes son realmente quienes dicen ser, integridad que se tendrá que demostrar que la información no ha sido alterada desde el momento en el que ha sido transmitida.” (Moreno, 39)

CONTRIBUYENTE ESPECIAL

“Contribuyente Especial es aquel contribuyente ya sea persona natural o sociedad, calificado formalmente como tal por el Servicio de Rentas Internas, que en virtud a su importancia económica definida en parámetros especiales, coopera a la recaudación efectiva de los tributos, sujetándolo a normas especiales con relación al cumplimiento de sus deberes formales y pago de los tributos”. (SRI).

4. PROBLEMATIZACIÓN

4.1. LISTADO DE PROBLEMAS

1. Desconocimiento del proceso de Implementación del Sistema de Facturación Electrónica.
2. Ausencia de un estudio actual acerca del tema.
3. Resistencia tanto de los Contribuyentes como de los consumidores a adaptarse a este nuevo sistema.
4. Temor e inseguridad por parte de los consumidores debido a la poca familiaridad con el nuevo sistema
5. Falta de concientización acerca de las innumerables ventajas que trae este nuevo sistema
6. Falta de optimización de tiempo y recursos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias



7. Desconocimiento de los efectos que ha ocasionado la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en los Contribuyentes Especiales.
8. Mayor probabilidad de Falsificación de Comprobantes
9. Altos costos incurridos por concepto de Almacenamiento y Respaldo de Comprobantes de Venta
10. Demoras innecesarias en el proceso de Facturación

4.1 INTEGRACIÓN DE PROBLEMAS

4.1.1 PROBLEMA CENTRAL

Desconocimiento de los efectos que ha ocasionado la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en los Contribuyentes debido a la ausencia de estudios acerca del tema lo cual ha conducido a la falta de optimización de tiempo y recursos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

4.1.2 PROBLEMA COMPLEMENTARIO 1

Resistencia tanto de los Contribuyentes como de los consumidores a adaptarse a este nuevo sistema debido al temor e inseguridad por la poca familiaridad con el tema y la falta de concientización acerca de las innumerables ventajas que este trae.

4.1.3 PROBLEMA COMPLEMENTARIO 2

Existencia de inconvenientes en el proceso manual de Facturación como mayor probabilidad de falsificación de comprobantes, altos costos incurridos por concepto de almacenamiento y respaldo de Comprobantes de Venta y demoras innecesarias que en la actualidad se siguen dando debido al desconocimiento del proceso de Implementación del Sistema de Facturación Electrónica.



5. METODOLOGÍA

La Investigación a realizarse será exclusivamente de carácter cualitativo para lo cual emplearemos la metodología de Entrevista a profundidad y Encuesta.

- Entrevista con el responsable de la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en ETAPA EP.
- Entrevista con el responsable de la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica en Empresa Eléctrica CENTROSUR.
- Encuesta a los encargados de los departamentos involucrados con el Sistema de Facturación Electrónica.

6. RESULTADOS

1. CONTRIBUYENTES APTOS PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

1.1 TIPOS DE CONTRIBUYENTES

1.1.1 PERSONAS NATURALES

1.1.2 PERSONAS JURÍDICAS O SOCIEDADES

1.2 CLASES DE CONTRIBUYENTES

1.2.1 CONTRIBUYENTES RISE

1.2.2 OTROS

1.2.3 CONTRIBUYENTES ESPECIALES

1.3 DESCRIPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES QUE SE HAN ACOGIDO A LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

1.3.1 ETAPA EP

1.3.2 EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTROSUR

1.3.3 CURTIEMBRE RENACIENTE S.A.



1.4 PERFIL DE CONTRIBUYENTES APTOS PARA EMITIR COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

2. MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL

2.1 COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

2.1.1 TIPOS DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

2.2 SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

2.3 LA FACTURA ELECTRÓNICA

2.3.1 OBJETIVOS DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

2.3.2 VENTAJAS DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

2.3.3 DESVENTAJAS DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

2.3.4 FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

2.3.5 FUNCIONALIDAD DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN ETAPA EP

2.4 LA FIRMA ELECTRÓNICA

2.5 CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA

2.5.1 SOLICITUD DEL CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA

2.5.2 RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA

2.5.3 TARIFAS VIGENTES PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMA ELECTRÓNICA

2.6 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS

2.6.1 FASE PILOTO

2.6.2 FASE DE VOLUNTARIEDAD

2.6.3 FASE DE OBLIGATORIEDAD

2.7 LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS



2.7.1 DE LOS MENSAJES DE DATOS

2.7.2 DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

2.7.3 DE LOS CERTIFICADOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

2.7.4 DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

2.7.5 DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

2.8 REGLAMENTO A LA LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRÓNICAS Y MENSAJES DE DATOS

2.8.1 PROCEDENCIA E IDENTIDAD DE UN MENSAJE DE DATOS

2.8.2 RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DE LOS MENSAJES DE DATOS

2.9 NORMAS PARA EL NUEVO ESQUEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS COMO MENSAJES DE DATOS.

2.9.1 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

CAPITULO 3: IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

3.1 UNIVERSO

3.2 CENSO

3.3 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

3.3.1 ETAPA EP

3.4 CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

3.4 ANALISIS DE DATOS

CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



7. BIBLIOGRAFÍA

Libros:

CARRASCO, Marx, "Una Nueva Política Fiscal para el Buen vivir", Quito, Ediciones Abya -Yala, 2012.

GOMEZ SABAIN, Juan Carlos, "Tributación en América Latina", Santiago de Chile, 2006.

FIGUEROA NERI, Aimée, "Tópicos Fiscales Contemporáneos", Guadalajara, 2004.

FERNANDEZ DOMINGO, Jesús Ignacio, Derecho de las Nuevas Tecnologías LA FIRMA ELECTRÓNICA, Madrid, Editorial REUS S.A, 2006

RUBIO, Torrano, "Firma electrónica", N° 13, Noviembre 1999

MORENO BLESAS L, "Arbitraje online" Revista de la contratación electrónica número 97 de fecha octubre 2008.

Documentos:

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Manual de Usuario de la Herramienta de Comprobantes Electrónicos

Resolución NAC-DGERCGC12-00105 del 09 de marzo 2012

Resolución No. NAC-DGERCGC13-00236 del 06 de mayo de 2013

Internet:

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica1>

8. CRONOGRAMA



CRONOGRAMA DE TRABAJO

	Oct-Dic				Ene				Feb				Mar				Abr				May				Jun				Jul	
TIEMPO EN SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Presentación del Tema																														
Aprobación del Tema																														
Presentación de diseño																														
Aprobación del diseño																														
Etap 1: Recolección y procesamiento de la información																														
Recolección de datos																														
Tabulación de los datos																														
Representación gráfica de datos																														
Revisión																														
Reajustes																														
Etap 2: Análisis y Determinación del Impacto																														
Análisis cualitativo de datos																														
Análisis e interpretación de la información																														
Diseño de los Resultados																														
Revisión																														
Reajustes																														
Etap 3: Redacción del texto de tesis																														
Texto Preliminar																														
Revisión del Texto																														
Redacción del Texto																														
Reajuste del texto																														
Elaboración del texto definitivo																														
Presentación del Texto																														